

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Analýza mobbingu ve vybrané organizaci
Issue of Mobbing Analysis in a Selected Company

Student

Darina Dzubová

Vedoucí bakalářské práce

PhDr. Ing. Martin Černek, Ph.D.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra managementu

Zadání bakalářské práce

Student:

Darina Dzubová

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208R037 Management

Téma:

Analýza mobbingu ve vybrané organizaci
Issue of Mobbing Analysis in a Selected Company

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Teoretická východiska zkoumané problematiky
3. Charakteristika vybrané organizace
4. Analýza mobbingu ve vybrané organizaci
5. Návrhy, doporučení
6. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

COLLINS, Denis. *Business Ethics: How to Design and Manage Ethical Organization*. Hoboken: Wiley, 2012. ISBN 978-0-470-63994-8.

KRYMLÁKOVÁ, Hana et al. *Etika a odpovědnost organizace*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2009. ISBN 978-80-248-2092-7.

REMIŠOVÁ, Anna. *Etika a ekonomika*. Bratislava: Kalligram, 2011. ISBN 978-80-8101-402-4.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Ing. Martin Černek, Ph.D.**

Datum zadání: 21.11.2014

Datum odevzdání: 07.05.2015

doc. Ing. Petra Horváthová, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Analýza mobbingu ve vybrané organizaci“ včetně všech příloh vypracovala samostatně. Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v přiloženém seznamu literatury.

V Ostravě dne 6.5.2015



.....

podpis studenta

Poděkování

Děkuji vedoucímu bakalářské práce PhDr. Ing. Martinu Černekovi, Ph.D. za jeho vstřícný přístup a odborné vedení při vypracování mé bakalářské práce.

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Teoretická východiska podnikatelské etiky	4
2.1	Etika.....	4
2.2	Morálka.....	5
2.3	Podnikatelská etika	6
2.3.1	Charakteristika podnikatelské etiky	7
2.3.2	Modely etického rozhodování	7
2.3.3	Etické principy podnikání	8
2.3.4	Přínosy etického jednání	10
2.3.5	Etický kodex.....	10
2.6.6	Lidská práva	13
2.6.7	Interní nástroje podnikatelské etiky	15
2.6.8	Externí nástroje podnikatelské etiky	15
2.6.9	Kruhy podnikatelské etiky	16
2.6.10	Problémy podnikatelské etiky	17
2.4	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci.....	29
2.8.1	Předcházení ohrožení život a zdraví při práci	29
2.8.2	Povinnosti zaměstnavatele	29
2.8.3	Práva a povinnosti zaměstnance.....	29
3	Charakteristika vybrané organizace	31
4	Analýza mobbingu ve vybrané organizaci	32
4.1	Charakteristika zvolené metody výzkumu	32
4.2	Zkoumaný soubor	32
4.2.1	Charakteristika zkoumaného souboru dle údajů společnosti	32
4.3	Obsah dotazníku	33
4.4	Vyhodnocení dotazníku	34

4.5	Výsledky dotazníků	35
4.5.1	Výsledky dotazníků dle průměrného bodového ohodnocení	35
4.5.2	Vyhodnocení dotazníků dle počtu bodů v jednotlivých věkových kategoriích ..	36
4.5.3	Struktura zaměstnanců v jednotlivých bodových rozmezích	39
4.5.4	Vyhodnocení dotazníků na základě nejčastějších otázek	41
5	Návrhy, doporučení	43
6	Závěr	44
	Seznam použité literatury	45
	Seznam zkratk	48
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	Chyba! Záložka není definována.
	Seznam příloh	50
	Přílohy	1

1 Úvod

Nikdo z nás nemůže popřít, že mobbing a bossing jsou velice zajímavým, často diskutovaným, ale také velmi choulostivým tématem, a to zejména proto, že zasahují do mezilidských vztahů a lidského života vůbec.

Tato práce se především snažila přiblížit základní informace o mobbingu. Smyslem bakalářské práce bylo zařadit tyto nežádoucí jevy do podvědomí lidí a také je přimět, aby se na chvíli zamysleli nad problémy šikany a jejími následky.

Práce se zaměřuje na problematiku **mobbingu** ve vybrané organizaci a se skládá ze dvou částí. Teoretická část byla zaměřena na přiblížení základních pojmů z oblasti etiky. Největší pozornost byla věnována problematice neetického chování na pracovišti. Praktická část bakalářské práce se zaměřila na analýzu údajů z dotazníkového šetření, které proběhlo na pracovištích společnosti RPM service a.s. v Moravskoslezském kraji. Tyto údaje byly graficky zpracovány a následně vyhodnoceny.

Téma bakalářské práce bylo vybráno záměrně, jelikož v poslední době je téma šikany na pracovišti hodně rozebírané. Úkolem bylo zjistit, zda je situace opravdu vážná a mobbing s bossingem se ve společnosti vyskytuje. Společnost RPM service a.s. byla vybrána z důvodu několikaleté zkušenosti s prací v této organizaci.

Cílem bakalářské práce je návrh postupu, jak zabránit a předcházet mobbingu na pracovišti ve společnosti RPM service a.s. V práci bylo použito dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na neetické chování na pracovišti, konkrétně na mobbing. Výsledky práce byly vyhodnoceny a k zjištěným nedostatkům byly vypracovány návrhy a doporučení.

2 Teoretická východiska podnikatelské etiky

Podnikatelská etika představuje vzájemný průnik mezi etikou a ekonomikou. Právě stanovení etických pravidel podnikatelské činnosti, která by měla podpořit podnikání v souladu s udržitelným rozvojem, se v současné době jeví jako efektivní nástroj k řešení globálních problémů lidstva.

2.1 Etika

Etika je filozofická disciplína, jejíž kořeny sahají až do starověké antiky, kde se jí zabývali známí filozofové jako Aristoteles, Epikuros nebo Demokritos¹. Pojem etika vznikl z řeckého slova „*éthos*“, které v překladu znamená obyčej, zvyk, mrav, vlast, byt nebo bydliště. Řada autorů chápe etiku jako vědu o morálce. Můžeme se setkat s názory, že etika je teorií mravnosti, jejímž předmětem je zkoumání zákonitostí mravního chování jednotlivců i společností. Z tohoto je tedy možné vyvodit, že považují etiku za nadřazenou morálce (Bláha, 2001).

Oblast etiky zasahuje také do společenské odpovědnosti firem (dále jen CSR). Na základě průzkumu (Pokorná, 2012) zaměřeného především na určení oblastí, ze kterých se pojem CSR skládá, bylo zjištěno, že jádro tohoto pojmu tvoří etika, oblasti managementu a ekonomiky. Kde největší zastoupení v podstatě tohoto pojmu měla právě již zmíněná etika (Pokorná, 2012).

Struktura etiky:

Bláha (2001) rozděluje etiku dle předmětu výzkumu na tyto 4 oblasti:

a) Deskriptivní etika

Deskriptivní etika, jinak také morálka, představuje první stupeň vědeckého poznání (Bláha, 2001). Popisuje současný stav, tedy hodnoty a rozhodnutí, které zastává konkrétní společnost. Důležitým atributem deskriptivní etiky je, že se nesnaží zjišťovat, co je a není správné, ale pouze popisuje danou situaci.

¹ <http://www.ipodnikatel.cz/O-podnikani/etika-v-podnikani-ma-jeste-vubec-sve-misto-pod-sluncem.html>

b) Normativní etika

Normativní etika určuje, jak by měl člověk jednat. Zabývá se otázkami deontologickými, které se týkají povinností, ale také otázkami axiologickými, týkající se hodnot. V případě hodnot se sleduje, co je hodnotné, co je „dobré“ nebo „špatné“ pro danou společnost nebo jedince (Krymláková, 2009)

c) Metaetika

Metaetika se zabývá rozbořem etických pojmů. Především zkoumá jazyk etiky (Bláha, 2001). Místo obvyklé a jednoduché otázky: „*Je toto správné?*“ se filozofové začali ptát: „*Co to znamená, když řeknu, že je něco správné?*“.

d) Aplikovaná etika

Aplikovaná etika je považována za nejdůležitější oblast etiky. S aplikovanou etikou se setkáváme téměř v každé oblasti našeho života, např. v povolání nebo profesním sdružení. Příkladem aplikované etiky může být podnikatelská etika, žurnalistická etika nebo lékařská etika (Krymláková, 2009).

2.2 Morálka

Slovo morálka je odvozeno od latinského výrazu „*mos*“, který je překládán jako mrav, předpis, vlastnost nebo chování. Vysvětlení tohoto pojmu pochází z řeckého jazyka, a to překladem slova „*moralis*“. Tento pojem vznikl Ciceronovým překladem řeckého *ethikos* do latiny. V překladu termín *moralis* znamená mravní (Bláha, 2001).

Morálka představuje soubor norem, požadavků, pravidel a principů. Slouží k regulaci chování člověka jak k sobě samotnému, tak i k ostatním lidem, společnosti či přírodě. Jedná se o takzvanou společenskou instituci, která vystupuje jako regulátor činů člověka, a to ve všech sférách společenského života (Remišová, 2011). Morálku chápeme jako celkovou představu o správném chování a jednání ve společnosti. Morálka se dá použít ve dvojím významu, a to (Čelinský, 2012):

a) Normativní morálka

v normativním významu znamená to, co je z vnitřního přesvědčení správné nebo naopak naprosto nepřipustné, můžeme zde zahrnout případně i soubor principů, podle nichž by měl člověk hodnotit lidské jednání a rozhodování,

b) Popisná morálka

v popisném významu se jedná o pojem, který vyjadřuje to, čím se členové určité společnosti (skupiny) řídí, dále to, co od nich společnost požaduje nebo naopak odmítá. V morálce můžeme diferencovat tři úrovně:

- mikroúroveň, se zaměřuje na chování jednotlivých prvků systému,
- meziúroveň se zaměřuje na chování subsystémů v systému,
- makroúroveň zahrnuje chování celého systému, které by mělo být pozitivní, morálka na makroúrovni by měla sloužit ke snižování negativních dopadů.

2.3 Podnikatelská etika

Podnikatelská etika je definována různými autory různě a vychází z obecných morálních norem společnosti. Reaguje také na společenské změny a kulturní zázemí společnosti (Putnová, Seknička, Uhlář, 2007).

„Pojmem podnikatelská etika jako vědeckou disciplínou rozumíme aplikovanou integrační etiku, která se zabývá zkoumáním interakce etiky a ekonomiky“ (Remišová, 2011, s. 55).

„Podnikatelská etika řeší věčný konflikt mezi vlastním sebe zájmem a zájmy ostatních lidí, konflikt odedávna spojovaný s obchodní činností. Na druhé straně je to nová disciplína, která hledá teoretické koncepty a modely chování firem i jejich zodpovědných zástupců v globalizovaném a hodnotově nestejnorodém světě podnikání“ (Putnová, Seknička, 2007, s. 14).

Podnikatelská etika je zkrácený název pro aplikovanou etiku do managementu a podnikání, je tedy jasné, že jakákoliv aplikace etiky do managementu řízeného objektu je výhradně závislá nejen na kreativitě a motivaci manažera, ale také ostatních pracovníků firmy (Dytrt, Staňková, Tomancová, 2007).

2.3.1 Charakteristika podnikatelské etiky

Manažerská etika neboli podnikatelská etika je definována jako etika řízení, kde centrálním problémem je vztah mezi nadřízeným a podřízeným. Dá se tedy říct, že se jedná hlavně o problém vznikající mezi řídícími pracovníky a ostatními zaměstnanci firmy nebo podniku. Manažerská etika je chápána jako jeden ze speciálních směrů profesionální etiky (Bláha, 2001).

Podnikatelskou etiku chápeme jako formu aplikované etiky, která se zabývá aplikací etických hodnot do podnikání. Je zaměřena na jednak etická pravidla a principy podnikání, dále také na morální a etické problémy, které mohou vzniknout v průběhu podnikatelské činnosti nebo na specifické závazky a povinnosti z ní vyplývající (Krymláková, 2009).

Manažerská etika skýtá na jedné straně základní normativní orientaci ve vztahu k ostatním lidem, se kterými přichází manažer do kontaktu, ale také slouží jako návod na sebereflexi, sebekontrolu a samoregulaci vlastního chování (Bláha, 2013).

Podnikatelskou etikou chápeme jako formu aplikované etiky, která je zaměřená na oblast podnikání a obsahuje nejen prostředky externí a interní, ale také instrumenty implementace etických principů do podnikatelské praxe (Čelinský, 2012).

2.3.2 Modely etického rozhodování

Jsou známy tři klasické modely etického rozhodování, které byly vyvinuty ve filozofii pro to, abychom mohli stanovit, co etické je a co není (Bláha, Mateiciuc, Kaňáková, 2005):

- **utilitaristický model** je model, který za etické považuje takové rozhodnutí, které vede k největšímu myslitelnému dobru pro co jak nejvíce lidí. Manažerovi potom nezbývá nic jiného než pouze rozhodnout, která zainteresovaná skupina je důležitější,
- **morálně právní model** zahrnuje taková etická rozhodnutí, která nejlépe udržují a ochraňují základní práva a výsady lidí jako například jejich soukromí, svobodu, bezpečnost či život. V tomto modelu je složitým procesem výběr skupiny lidí, jejichž práva a privilegia mají být chráněna,
- **ve spravedlnostním modelu** je etické takové rozhodnutí, které zprostředkovává užitky a poškození mezi zainteresované strany rovným, nezájatým a čestným způsobem. Podmínkou tohoto modelu je nediskriminování některé ze zainteresovaných skupin.

2.3.3 Etické principy podnikání

V důsledku globalizace jsou kladeny vysoké nároky na manažery. Manažeři se již nemohou spoléhat pouze na „neviditelnou ruku trhu“, ale musí jí doplňovat hodnotami morální povahy. Z tohoto důvodu byl vytvořen dokument *Principles for business* obsahující etické nároky na manažery, a to především na ty, kteří se angažují v mezinárodním obchodě (Bláha, Dytrt, 2003).

Tento dokument byl navrhnout a vypracován vedoucími pracovníky byznysu z Evropy, Japonska a Spojených států. Tito byznysmeni se pravidelně scházejí v rámci „Kulatého stolu Caux“, který byl založen v roce 1986 Frederikem Philipsem a Olivierem Giscardem d'Estaing. Účastníci „kulatého stolu“ se soustředí zejména na vyřešení otázky globální odpovědnosti podnikání, která by zajistila pokles společenských a ekonomických hrozeb vůči míru a stabilitě (Bláha, 2001).

Jako základní východisko zvolili autoři dva etické ideály *Kyosei* a lidskou důstojnost. Japonský pojem *Kyosei* vyjadřuje společný život a práci pro obecné dobro a blaho. Tento ideál umožňuje sjednotit princip koexistence, komparace a společenské prosperity v rámci zdravé a poctivé konkurence. Lidská důstojnost je pouhou připomínkou, manifestací hodnoty každého člověka, která slouží jako prostředek a cíl sama o sobě a nikoli jako obyčejný nástroj ke splnění cílů někoho jiného (Bláha, 2013). Ve druhé kapitole najdeme výčet sedmi zásad etického jednání v současném podnikatelském prostředí.

Zásada č. 1 Respect stakeholders beyond shareholders - odpovědnost podnikání

Podnikatelé jsou si vědomi své povinnosti, která zahrnuje přispívání společnosti bohatstvím a pracovními místy, výrobky a službami, které spotřebitelům poskytuje. Podniky udržují svou ekonomickou stabilitu a životaschopnost pro všechny zúčastněné strany. Podnik respektuje zájmy, jedná poctivě a spravedlivě vůči všem svým zákazníkům, dodavatelům, konkurentům, atd.

Zásada č. 2 Contribute to economic, social and environmental development – ekonomický, sociální a environmentální rozvoj

Rozumný podnikatel musí uznat, že firma nemůže prosperovat navěky, jestliže se nezúčastní ekonomického rozvoje nebo pokud je pro firmu nemožné přizpůsobit se rychlosti a rozsahu tohoto ekonomického rozvoje. Firmy by se tedy měly snažit přispívat k hospodářskému, sociálnímu a environmentálnímu pokroku v oblastech, ve kterých působí.

Podnik, který se bude řídit touto zásadou, by měl zvyšovat úroveň společnosti účinným a rozvážným využitím zdrojů, spravedlivou hospodářskou soutěží a inovacemi v oblasti technologie a obchodních praktik.² Tato zásada je určena převážně pro podniky, které podnikají v méně rozvinutých zemích. Upozorňuje na fakt, že tyto podniky by se měli zaměřit nejen na samotný rozvoj podniku, ale i na vzdělanost okolního obyvatelstva nebo na dodržování lidských práv (Bláha, 2001).

Zásada č. 3 Build trust by going beyond the letter of the law – podnikatelské chování

Podniky by se měly vyvarovat právnímu a pro zúčastněné strany nevhodnému obchodnímu chování. Proto se držíme ducha a záměru práva, jakož i litery zákona, která vyžaduje jednání nad rámec minimálních právních závazků. To znamená, vždy jednejme otevřeně, pravdivě, transparentně a plňme své sliby.

Zásada č. 4 Respect rules and conventions – respektujte pravidla a zvyky

Podnikatelé respektují místní kultury a tradice v komunitách, ve kterých jejich firma působí, a to v souladu se základními principy spravedlnosti a rovnosti. Je důležité respektovat všechny národní a mezinárodní zákony, předpisy a zvyklosti.

Zásada č. 5 Support responsible globalisation – podpora mezinárodního podnikání

Účastníci globálního trhu podporují otevřený a spravedlivý multilaterální obchod. Dále podporují reformu vnitrostátních předpisů v zemích či firmách, kde stále ještě nalezneme nepřiměřené bariéry pro rozšíření mezinárodního obchodu.

Zásada č. 6 Respect the Environment – ochrana životního prostředí

Zásada vyzývá k rozvoji ochrany životního prostředí. Tam, kde je to možné, apeluje na snahu o zlepšení prostředí, nebo se snaží zabránit zbytečnému plýtvání zdroji. Zdroje ochraňujeme a využíváme tak, abychom splnili potřeby, ale neohrozili potřeby budoucích generací.

² <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?menuid=8>

Zásada č. 7 Avoid illicit activities – vyhýbání se nelegálním aktivitám

Zásada zavazuje všechny zúčastněné strany, aby se vyhnuli korupci, úplatkářství, praní špinavých peněz nebo jiné nedovolené činnosti. Strany se nezúčastní ani nenapomáhají transakcím, které souvisejí nebo podporují teroristické aktivity, obchod s drogami či jakékoliv jiné zakázané činnosti. Podniky by také měly aktivně podporovat redukci a prevenci těchto nelegálních a nezákonných aktivit.³

2.3.4 Přínosy etického jednání

Etické jednání podniků přináší užitek nejen podnikům samotným, ale také celé lokální i globální společnosti. Nemůžeme tedy popřít, že etické jednání podniků je přínosem pro celou společnost. Společenské oblasti, ve kterých se kladně promítá etické jednání podniků dle Krymlákové (2009):

- pokud firma přijme etické principy v podnikání, předpokládá se, že dojde ke snížení míry korupce,
- zvyšování důvěry zainteresovaných skupin může snížit výši transakčních nákladů společenského systému,
- zkvalitněním podnikatelského prostředí a zvýšením produktivity práce můžeme ovlivnit reputaci České republiky z pohledu zahraničních investorů. Pokud tedy pozvedneme úroveň ČR, můžeme očekávat větší příliv zahraničního kapitálu,
- zajistíme-li, aby podnik fungoval na základě principů trvale udržitelného rozvoje, zasloužíme se o zlepšení životního a sociálního prostředí,
- jako podnik se také můžeme snažit o snížení hospodářské kriminality, která sníží zatížení státní sféry.

2.3.5 Etický kodex

Jedná se o soubory norem chování, které by měly být dodržovány a zdůrazňují vztah partnerů, ať už se jedná o přímé spolupracovníky nebo o širší lidské, hospodářské nebo státní i nadnárodní společenství. Etický kodex popisuje všeobecný systém hodnot, etické principy a zvláštní etická pravidla (Lednický, 2002).

³ <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?menuid=8>

„Etický kodex je dokument, který vyjadřuje základní principy etického jednání platné pro určitý obor činností nebo pro určitou firmu“ (Zadrazilová, 2010, s. 126).

Termín „etický kodex“ je často zaměňován s pojmem „kodex chování“, ačkoliv se jedná o dva rozdílné dokumenty. Kodex chování, je dokument blíže popisující přijatelné chování jedinců ve specifických situacích. Často ho sepisují zaměstnanci s odbornými znalostmi, tvoří jádro etického kodexu, ale také rozšiřuje morální principy v něm zahrnuté (Collins, 2012). Při samotné tvorbě kodexů můžeme zohlednit různé priority použití. Z tohoto hlediska rozdělujeme kodexy na tři skupiny (Putnová, Seknička, 2007):

- aspirační kodex – stanovuje především základní ideje, zásady a principy, jedná se o formu deklarace hodnot,
- výchovný kodex – metodické vodítko při řešení praktických etických problémů a dilemat, obsahuje normativní ustanovení doplněné o podrobné komentáře,
- regulační kodex – zahrnuje soubor podrobně rozpracovaných pravidel a principů etického řízení.

Etické kodexy by neměly být orientovány pouze na problematiku lidských zdrojů, stejně tak by neměly být sepsány pouze útvary zabývajícími se lidskými zdroji či právními odvětvími. Pro všechny zaměstnance musí být zřejmé, že etický program byl zpracován celým top managementem a orientuje pracovníky ke splnění podnikové strategie jako celku (Dytrt, Staňková, Tomancová, 2007).

Podnikový etický kodex by měl být především reálný, musí se tedy týkat reálných konfliktů v dané sféře podnikání či podniku. Pomáhá zaměstnancům rozhodovat se v situacích, kdy jednají ve stresu nebo nedisponují dostatečnými informacemi k vyřešení daného problému. Další charakteristikou kodexu musí být jeho jednoznačnost a srozumitelnost. Všichni zaměstnanci by mu měli být schopni porozumět a také by si měli být na základě tohoto kodexu jisti, zda jejich chování je přípustné, nepřípustné či dokonce zakázané. Poslední oblast, která by měla být v kodexu rozhodně obsažena je informace o tom, zda bude jednání mimo zásady etického kodexu trestáno, popřípadě jaký druh trestu může dotýčný očekávat. Ačkoliv ve většině podniků převládají peněžní tresty, z pohledu etického jsou přípustné pouze sankce v podobě veřejné rozmluvy o daném problému (Remišová, 2011). Existuje mnoho výhod a nevýhod etických kodexů, některé příklady jsou uvedeny v tabulce 2.3.5.1, která znázorňuje výhody a nevýhody etických kodexů.

Tab. 2.3.5.1 Výhody a nevýhody etických kodexů

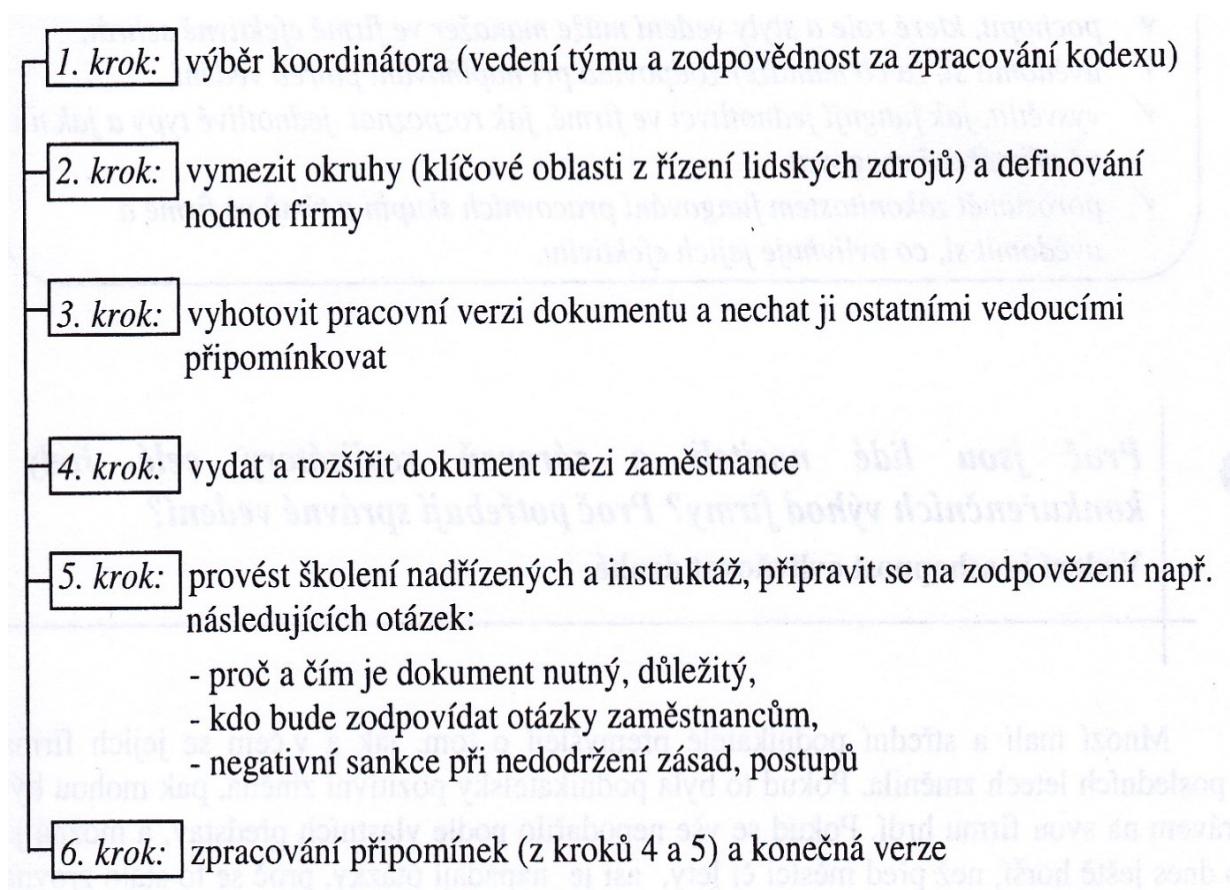
Výhody	Nevýhody
<ul style="list-style-type: none">• Eliminuje nežádoucí praktiky, zlepšuje reputaci firem v morálně problematických otázkách, definuje akceptovatelné a neakceptovatelné jednání (korupce, úplatky aj.).• Zjednodušuje zavádění inovací, pozitivně motivuje zaměstnance posílením jejich vědomí, že pracují v etickém prostředí s jasnými pravidly, která platí pro všechny.• podnik dává najevo hodnoty, v rámci kterých se podnik snaží fungovat.• měly by zabránovat nadřízeným zneužívat svého postavení vůči ostatním zaměstnancům.	<ul style="list-style-type: none">• V případě, že etický kodex není brán jako nástroj etického programu, jedná se pouze o "prázdný dokument", který postrádá veškerou svou autentičnost.• Příliš obecně zpracovaný etický kodex nevyjadřuje skutečné etické problémy, kterými by se firma měla prioritně zabývat.

Zdroj: Upraveno dle (Čaník, Řezbová, Zavrel, 2006, s. 71)

Model tvorby etického kodexu

Realizace etického kodexu by měla probíhat v 6 - ti krocích. Jednotlivé kroky realizace jsou popsány v obrázku č. 2.3.5.1.

Obr. 2.3.5.1 Jednotlivé kroky zpracování etického kodexu



Zdroj: Bláha, Kaňáková, Kovács (2003, s. 12)

Při tvorbě a aplikaci podnikových etických kodexů by se v první řadě mělo dbát na to, aby jejich dodržování bylo co jak nejlépe kontrolovatelné a kontrolované (Remišová, 2011).

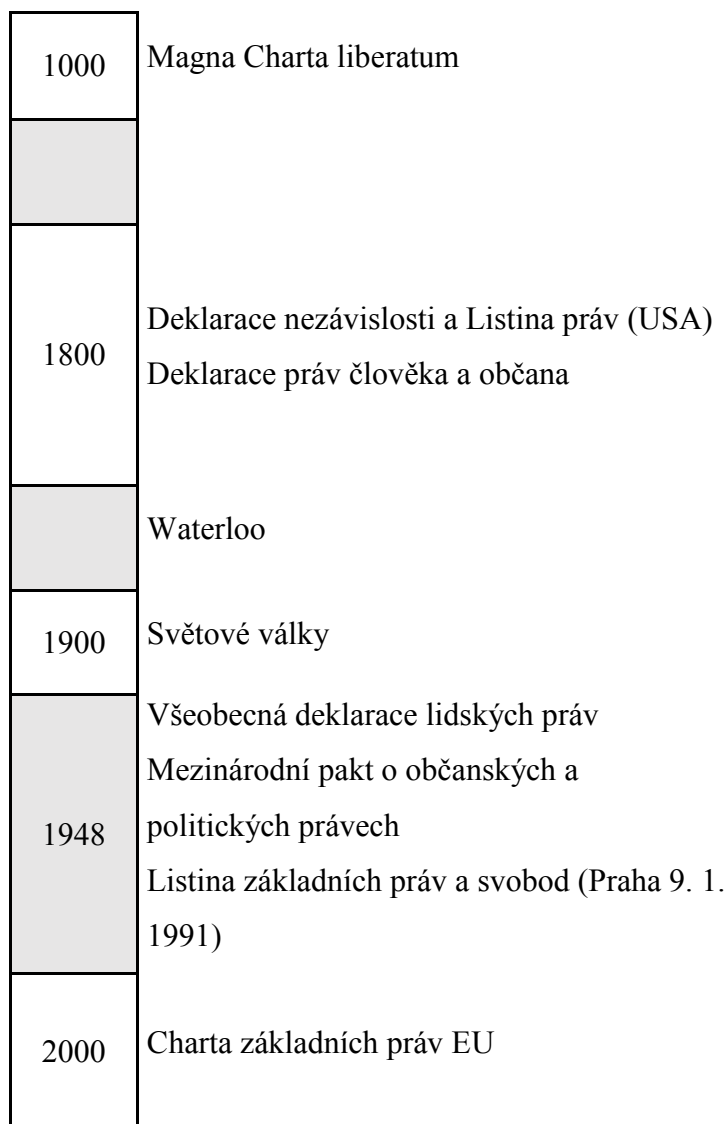
2.6.6 Lidská práva

Lidská práva můžeme považovat za nezadatelná (což znamená, že je nelze dát do zástavy, nelze je postoupit), nezcizitelná (nemůžeme je převést na jinou osobu za úplatu ani darem), nepromlčitelná (plynutím času právo nezaniká), univerzální (platí pro všechny a stejně), nezrušitelná státní mocí (státní moc je pouze deklaruje) a nedělitelná, což znamená, že vzájemně souvisí (Čelinský, 2012).

„Zdrojem etického myšlení a jednání jsou v neposlední řadě vyhlášení a dokumenty, často označené jako deklarace nebo charta o lidských právech. Jsou to práva zdůrazňující lidskou důstojnost, svobodu, rovnost a solidaritu. Formulují základní etické normy a hodnoty.“
(Krymláková, 2009, s. 17)

Obr. 2.3.6.1 znázorňuje časovou osu, která shrnuje časy vydání významných vyhlášek o lidských právech.

Obr. 2.3.6.1 Znázornění významných vyhlášení o lidských právech na časové ose



Zdroj: Upraveno dle (Bláha, 2001, s. 19)

Lidská práva můžeme rozdělit do šesti kategorií (Krymláková, 2009):

- a) právo na život – může být chápáno jako právo být nezabit nebo fyzicky napaden, jako právo být chráněn před zabitím a napadením, právo na základní materiální podmínky k životu nebo minimum zdravotní péče,
- b) svoboda – můžeme zde zařadit například právo na svobodu myšlení, vyjadřování, náboženství, spolčování a pohybu,

- c) právo na vlastnictví – je chápáno jako právo s určitým omezením, konkrétně v rozsahu, v němž vlastnictví může bránit veřejnému prospěchu,
- d) individuální statut člověka – patří zde demokratická a národnostní práva
- e) způsob vlády – konkrétně vlády zákona a výkonu spravedlnosti, jako právo na řádný soud a právo nebýt svévolně zatčen,
- f) nárok na určité společenské, ekonomické a kulturní statky – patří zde právo na vzdělání, odpočinek a volný čas, sociální zajištění a právo na životní úroveň dostačující pro blaho a zdraví jedince.

2.6.7 Interní nástroje podnikatelské etiky

Interními nástroji podnikatelské etiky se myslí na nástroje, které má podnik přímo pod kontrolou a jejich využívání ovlivňuje své etické chování (Čaník, Řezbová, Zavrel, 2006). Interní nástroje jsou (Čelinský, 2012):

- a) etické kodexy a jiné interní dokumenty,
- b) etický a sociální audit,
- c) vzdělávání a trénink etického chování,
- d) etický leadership – vedení příkladem,
- e) whistleblowing – anonymní informační linky,
- f) analýza zainteresovaných skupin (*stakeholders analysis*),
- g) reporting a měření společenské zodpovědnosti podniku.

2.6.8 Externí nástroje podnikatelské etiky

Externí nástroje podnikatelské etiky jsou takové nástroje, které existují mimo podnik a jejichž používáním může podnikatelský subjekt ovlivňovat etické prostředí nejen ve svém podniku, ale také v celé společnosti. Externí nástroje obvyklé tvoří různé organizace, které umožňují podnikům zapojit se do zlepšování podnikatelského a sociálního prostředí. Mezi základní externí nástroje patří (Čelinský, 2012):

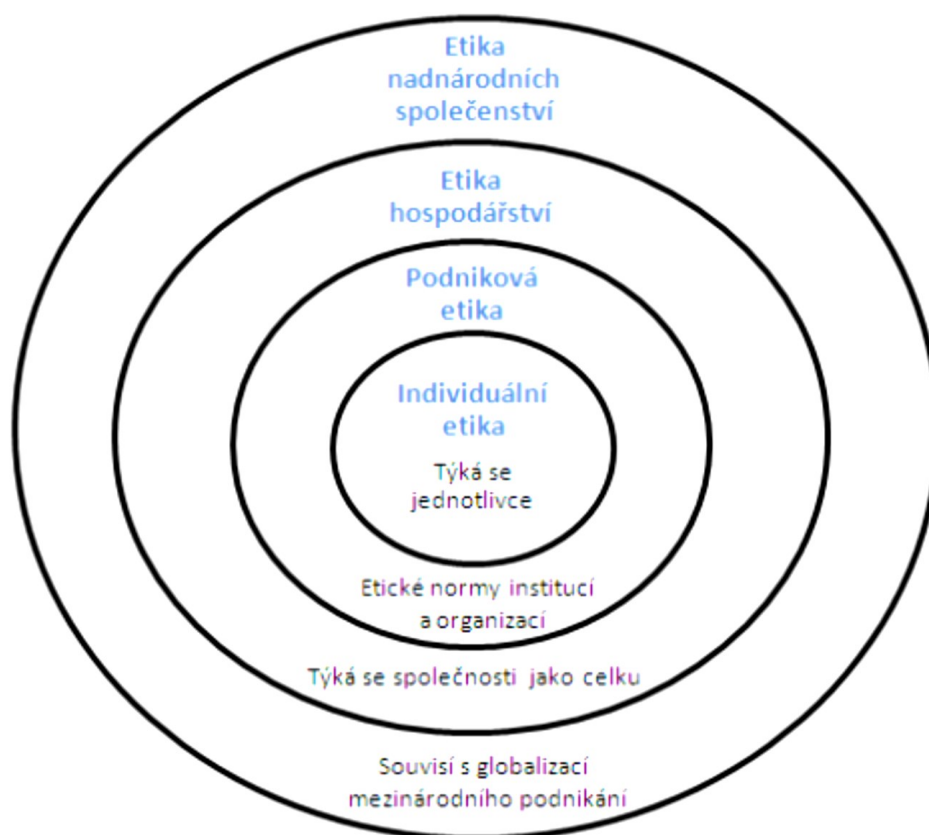
- a) protikorupční linky a jiné anonymní informační linky – jedná se o linky státních institucí, které mají za úkol eliminovat nežádoucí společenské jevy (korupce, zneužití pravomoci veřejného činitele). Příkladem mohou být protikorupční linky Ministerstva vnitra, spravedlnosti, financí, práce a sociálních věcí apod.,

- b) *copy Advice* – jedná se o nástroj Rady pro reklamu, slouží na posouzení připravované reklamy před jejím uvedením do vysílání,
- c) antispamové informační centrum – forma externího wistleblowingu,
- d) profesní etické kodexy a jiné.

2.6.9 Kruhy podnikatelské etiky

Na obr. 2.3.7.1 je znázorněn vývoj etiky jednotlivce, a to až po etiku nadnárodních společností. Na soustředných kruzích vidíme, že největší kruh etiky je spojen s globalizací mezinárodního podnikání a zahrnuje všechny etické normy od jednotlivce až po společnost.

Obr. 2.3.7.1 Kruhy podnikatelské etiky



Zdroje: Upraveno dle (Bláha, 2001, s. 29)

2.6.10 Problémy podnikatelské etiky

Je všeobecně známo, že pocit morálního tlaku snižuje produktivitu a zhoršuje pracovní prostředí. Jestliže se ve firmě vyskytují nedořešené etické problémy, může to mít vážné následky jak pro dotyčné osoby, tak i pro samotnou organizaci z hlediska finančních ztrát (Dytrt, 2006). Mezi nejčastější projevy neetického chování na pracovišti řadíme např. diskriminaci, mobbing, bossing, staffing, sexuální obtěžování, šikanu, nepoctivost na pracovišti, whistleblowing, sabotáž, atd.

Diskriminace

Základním významem pojmu diskriminace je odlišování jednoho subjektu od druhého. V současnosti je diskriminace zařazována mezi negativní jevy. Je především chápána jako nesprávné odlišování lidí, tedy odlišování na základě určitých předsudků a ne na základě jejich individuálních schopností.

Diskriminace v pracovněprávních vztazích je v současné době upravena v Zákoníku práce (Zákon č. 262/2009 Sb.) a Zákoně o zaměstnanosti (Zákon č. 435/2004 Sb.). Zatím co Zákoník práce upravuje především rovné zacházení se všemi zaměstnanci, diskriminaci z důvodu pohlaví, rasy, atd. Definiuje také přímou a nepřímou diskriminaci. Zákon o zaměstnanosti upravuje podmínky pro rovné zacházení a zákaz diskriminace při přijímání zaměstnanců.

S diskriminací se lidé často setkávají ještě před vstupem do zaměstnání, a to prostřednictvím diskriminačních inzerátů. Diskriminační inzeráty se vyskytují u některých nabídek práce, které jsou přisuzovány např. jenom mužům nebo ženám, jen mladým lidem, atd.

Krom toho se často hovoří o diskriminaci v oblasti platu žen a mužů na identické pracovní pozici, rozdělování pracovních bonusů, pracovních podmínek nebo v oblastech sexuálního obtěžování sloužícího ke zneužívání pracovní pozice (Krymláková, 2009). Diskriminaci můžeme rozdělit na dvě formy, a to formu přímou a nepřímou diskriminaci (Štěpánová, 2007).

a) Přímá diskriminace

O přímé diskriminaci hovoříme, pokud se s jednou osobou jedná, jednalo nebo by se mohlo jednat méně příznivě než s osobou jinou, ačkoliv se jedná o srovnatelnou situaci. Toto rozdílné jednání může být způsobeno rasou, etnickým původem, národností, pohlavím, můžeme zde zařadit diskriminaci na základě těhotenství, mateřství, otcovství

nebo identifikace, sexuální orientace, dále na rozdílnosti věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry nebo světového názoru (Zákon č.198/2009 Sb.).

V běžném životě je přímá diskriminace relativně lehce rozpoznatelná, jelikož lidé si ve většině případů všimnou, že je s nimi zacházeno jinak, resp. méně příznivě než s ostatními.

b) Nepřímá diskriminace

O nepřímé citaci hovoříme tedy, pokud při aplikování nějakého navenek neutrálního předpisu, ustanovení nebo na základě praxe znevýhodňujeme určitou skupinu, která je vymezená některým z diskriminačních důvodů, oproti skupině jiné. Mezi takto znevýhodňované skupiny můžeme zařadit např. ženy, Asiaty, muslimy, starší osoby apod. Za typický rys nepřímé diskriminace je považována její špatná prokazatelnost, jelikož ani samy oběti si často neuvědomují, že jsou diskriminovány (Štěpánová, 2007).

Obtěžování

Jak tvrdí Krymláková (2009, s. 147) „ *za obtěžování je považováno jednání, které je druhou osobu oprávněně vnímáno jako nevíтанé, nevhodné nebo urážlivé a záměr nebo důsledek tohoto obtěžování vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí na pracovišti*“.

Jestliže se má jednat o druh obtěžování, je důležité, aby dané jednání bylo obecně vnímané jako nevhodné nebo urážející. Můžeme se setkat s celou řadou forem obtěžování, které se mohou stupňovat od těch nejlehčích, mezi které řadíme například slovní útoky, až po ty nejtěžší, které mohou vyústit i ve fyzické inzultace (Štěpánová, 2007).

Průzkumy četnosti obtěžování provedené v Americe ukazují, že ženy, a to nejčastěji mladé ženy závislé na své práci, jsou obtěžovány ze dvou třetin svými vrstevníky a kolegy a z jedné třetiny svými nadřízenými. Výzkumy také ukázaly, že 27% žen považuje za obtěžování i chování, které je míněno jako poklona. V celé řadě států USA je dokonce chápáno jako obtěžování i dávání přednosti ve dveřích (Mikuláščík, 2003).

Sexuální obtěžování

Za sexuální obtěžování je považováno jednání se sexuálním záměrem nebo s pouhým náznakem tohoto záměru ze strany jednoho člověka k druhému v případě, že si toho chování nepřeje, odmítá ho a obtěžuje ho (Remišová, 2011).

Sexuální obtěžování je proces, kdy si (nejen) vedoucí pracovník vynucuje nějaké rozhodnutí kontaktem či protislužbou v sexuální oblasti. Samotné sexuální obtěžování může mít poměrně pestré škálu projevů. Mezi tyto projevy můžeme zařadit gesta, slova až po žádosti o kontakt, fyzické doteky, ze kterých často skutečně není jasné, zda se jedná o společensky uznávaný rituál nebo o obtěžování (Pauknerová, 2006).

Dle zákona je považováno za sexuální obtěžování jakákoliv forma nežádoucího ústního či jiného projevu sexuální povahy. Cílem nebo výsledkem je narušení důstojnosti osoby, a to zejména v případech kdy je vytvořeno zastrašující, nepřátelské, ponižující, pokořující nebo urážející prostředí (Krymláková, 2009).

Pohled mužů a žen na to, co je sexuální obtěžování a co nikoli se liší, zejména u „náhodných“ tělesných doteků. Jako zásadní pociťují tuto záležitost dvě třetiny žen, ale pouze jedna čtvrtina mužů (Wolffová, 2007). Podle Krymlákové (2009) existují 3 formy sexuálního obtěžování:

- **verbální obtěžování** zahrnuje nářky na intimní život, nepříjemné otázky na soukromý život, hodnocení fyzického vzhledu, sexuálně podbarvená konverzace, urážlivé, neslušné dvojsmyslné a sexuálně orientované poznámky, nářky a vtipy, obtěžující telefonáty, e-maily, sexuální vydírání, atd.,
- **neverbální obtěžování** může mít podobu okukování, posílání lechtivých obrázků e-mailem, vylepování lechtivých obrázků, dvojsmyslná gesta, fyzický kontakt, přehnané dotýkání, fyzické doteky, které nejsou chtěné, pokus o znásilnění, znásilnění, atd.,
- existuje i **verbální/neverbální obtěžování** kam řadíme flirtování mezi kolegy, se zákazníky či obchodnímu partnery, vynucování sexuálního kontaktu, milostné a sexuální vztahy na pracovišti, a další.

Sabotáž

Sabotáž je podvrtnou diverzní činností, která zpravidla spočívá v úmyslném a ve většině případů důsledně utajeném poškozování různých důležitých předmětů denní potřeby. Dalším projevem může být také narušování funkčnosti nějakého důležitého systému či výrobního procesu (Čelinský, 2012).

Pronásledování

Pronásledování, jinak také *stalking*, je chápán jako úmyslné, opakované a dlouhodobé obtěžování jiné osoby nevyžádanou a nechtěnou pozorností. Pronásledování může snižovat kvalitu života oběti, v nejhorším případě pro ni může být i nebezpečné. Pronásledování se může projevat např. kontakty pomocí dopisů, e-mailů, telefonátů, zasíláním SMS zpráv či zasíláním dárků (Kociánová, 2012).

Nepoctivost

Jedná se o veškeré chování, kterým zaměstnanci poškozují svou organizaci, a to jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy, vnitřními předpisy či dokonce v rozporu se zákonem. Příčiny tohoto jednání mohou být nalezeny jak v oblasti samotné osobnosti jedince, ale také ve špatně nastavených podmínkách organizace.

V souvislosti s nepoctivostí můžeme zaměstnance rozdělit do tří skupin (Bláha, Dytrt, 2003):

- totálně čestní jsou takoví zaměstnanci, kteří by se neuchýlili k nekalému chování,
- do prostřední skupiny řadíme zaměstnance, jejichž poctivost k zaměstnavateli se odvíjí od jeho vnější kontroly,
- vyhraněně nepoctiví zaměstnanci testují bdělost a trpělivost svého zaměstnavatele od prvního dne na pracovišti, tito zaměstnanci hledají slabé články a bez výčitek svědomí je využijí ve svůj prospěch.

Bossing

Bossingem nazýváme šikanu či hrubé chování zaměstnavatelů vůči zaměstnancům (Pauknerová, 2006). Autorem termínu bossing je Nor S. Kile. Ve většině případů jde o jednání vedoucího pracovníka, který vyvíjí tlak na podřízeného. Tento tlak slouží k vynucení poslušnosti, či vypuzení zaměstnance z pracovního místa.

Mezi základní motivy patří zejména žárlivost na schopného zaměstnance, nebo obava o svou pozici. Mezi další strategie zařazujeme i úmyslné přidělování nevhodných, příliš náročných či nezvládnutelných úkolů, ale také zde patří trvalá kontrola, která přesahuje únosné meze. Bossing může zahrnovat i pracovní izolaci podřízených. Izolace může mít spoustu podob jako nezvání na porady nebo nedostatečná informovanost o důležitých rozhodnutích. Nadřízený se snaží dát tímto zaměstnanci najevo, že s ním nepočítá.

Velkým a častým tématem je také rasová, genderová či jakákoliv jiná diskriminace, která upozorňuje na odlišnosti zaměstnanců na pracovišti.⁴ Mezi další typické příklady bossingu můžeme zařadit: neschválenou dovolenou, arogantní chování, nedoceněná práce, vyhrožování výpovědí, přemíra přesčasů, zesměšňování před kolegy, sexuální obtěžování, probírání drobných chybiček, které jsou u ostatních přehlíženy, aj (Čelinský, 2012).

Opakem bossingu je staffing. Jedná se o útoky zaměstnanců na vedoucí pracovníky. Prostřednictvím *staffingu* se zaměstnanec snaží o úplné zničení nadřízeného pracovníka nebo vedení. Může mít také širší charakter ve smyslu zničení veškeré podnikové a personální politiky (Kratz, 2005).

Whistleblowing

Jak tvrdí Krymláková (2009, s. 157) „*whistleblowing je termín definující rozhodnutí zaměstnance zveřejnit potenciálně nebezpečnou, škodlivou či nelegální činnost oprávněnému subjektu či objektu.*“.

Whistleblowing je potenciálním přínosem pro společnost, jelikož oznámení neetického či ilegálního jednání může předejít skutečné škodě. Dobře promyšlený whistleblowing může napomoci k ukončení neetických podnikatelských aktivit. Na druhé straně zde vyvstává otázka týkající se loajality zaměstnance. Whistleblowing je oprávněný v těchto případech (Krymláková, 2009):

- zaměstnanec se snaží ochránit veřejnost, podnik nebo kolegy před vážným ohrožením,
- bezprostřední nadřízený nereaguje na informace týkající se nějakého ohrožení,
- ani manažeři na vyšších řídicích úrovních nereagují,
- zaměstnanec má argumenty, důkazy a příslušnou dokumentaci o ohrožení,
- zaměstnanec má dostatečné důvody, je nezaujatý a je si vědom důsledků.

Whistleblowing může mít jistá rizika (Bláha, Dytrt, 2003):

- jedinec se může ohledně činnosti organizace mýlit, jelikož zaměstnanci nemusí být vždy dostatečně informováni a ve většině případů nemají zkušenosti s řešením specifických etických situací,
- mohou být narušeny interpersonální vztahy z důvodu vystresování manažera,
- může dojít k poškození organizace.

⁴ <http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/bossing/>

Mobbing

Dle Kratze (2005, s. 16) „*mobbing je řada negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednatel nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně)*“.

„*Systematické intrikování, šikanování, četné lumpárny – tedy psychoteror na pracovišti, který je iniciován a řízen kolegy s cílem někoho poškodit aktivním a trvalým tlakem po delší dobu – resp. způsobit určité osobě nějakou škodu*“ (Krymláková, 2009, s. 150).

Termín mobbing vznikl z anglického slova „*to mob*“, který je překládán jako obtěžovat, dotírat nebo hromadně napadnout (Krymláková, 2009). Tento pojem zavedl v 80. letech 20. století profesor Heinz Leymann. Při mobbingu se setkáváme s řadou faktorů psychického týrání (Pauknerová, 2006):

- sociální izolace,
- ohrožování svobodných názorů a postojů,
- přetřezování z místa na místo, hledání chyb na práci,
- útoky na soukromí,
- fyzický útok, zde můžeme zařadit šikanu nebo sexuální obtěžování,
- křik, nadávky, hanlivé přezdívky,
- pomluvy, drby, fámy, atd.

Cílem mobbingových aktivit je (Kratz, 2005):

- zamezit oběti mezilidskou komunikaci,
- snížit na minimum spolupráci s obětí mobbingu,
- zablokovat její sociální vazby a natrvalo poškodit její sociální vážnost.

Mobbing může ovlivnit atmosféru na pracovišti, která může podle Meiera (2009) mít za následek:

- snížení výkonu pracovníků,
- častější nemocnost,
- podání výpovědi, či usilování o jiné místo,
- narušení až znemožnění týmové práce,
- zhoršení atmosféry v podniku.

Projevy mobbingu se liší i podle pohlaví agresora. Zatímco ženy se nejčastěji přiklání ke slovním útokům, např. posmívání, pomluvy, různé narážky, u mužů se mobbing projevuje

ignorováním kolegů, systematickým shazováním, výhružkami či narážkami na soukromý život (Krymláková, 2009).

Podnětem mobbingu může být závist, nápadnost či odlišnost (zdravotně postižení, cizinci, svobodné matky, atd.), úspěšní, noví, ale i osamocení pracovníci (Pauknerová, 2006) Příčinou mobbingu se může stát i podmíněná restrukturalizace, nejasné kompetence či nedostatečné informace. Všechny tyto problémy mohou vést k tomu, že se pracovníci v zaměstnání necítí dobře a hledají viníky svých problémů (Meier, 2009).

Mobbing je nebezpečný hlavně z toho důvodu, že neexistuje žádný typický profil oběti, ale ani agresora. Terčem mobbingu se tudíž mohou stát jak lidé méně výkonní, labilní či neprůbojní, tak i sebejistí a kvalifikovaní zaměstnanci. Problém může nastat také u zaměstnanců, kteří se jakkoliv liší od ostatních členů kolektivu (Krymláková, 2009).

Ačkoliv Krymláková (2009) ve své knize tvrdí, že neexistuje přesný profil oběti, jsou i autoři kteří zformulovali některé charakteristické rysy. Mezi tyto autory se například řadí Brigitte Huberová, která ve své knize *Psychický teror na pracovišti* (1995) uvedla tyto vlastnosti:

- osamocenost – může se jednat například o situace, kdy v kolektivu mužů je jedna žena a naopak, tato situace nastává zejména v odvětvích, která jsou výhradně mužská či ženská
- nápadnost – týká se osob, které se nějakým způsob liší od zbylých zaměstnanců, obvyklou odlišností může být např. tělesné postižení
- úspěšnost – zejména v případech povýšení, ačkoliv byla osoba v kolektivu oblíbená, její povýšení může znamenat obrát v chování kolegů,
- novost – týká se nově příchozích zaměstnanců, kteří se liší například lepším vzděláním, věkem, trnem v oku může být také nově příchozí zaměstnanec o kterém už je při jeho nástupu jisté, že s ním má nadřazený jiné úmysly a je zřejmé, že bude rychle povýšen.

Dle Kratze (2005) můžeme mobbing pozorovat ve všech oborech. Zvýšené riziko však hrozí zaměstnancům, kteří se pohybují v resortu:

- zdravotnictví a sociálních věd (sedminásobné riziko),
- školství a tělesné výchovy (trojapůlnásobné riziko),
- státní správy (trojnásobné riziko).

Průběh mobbingu můžeme dle Kratze (2005) rozdělit do 4 fází:

1. fáze – konflikt se konstruktivně neřeší, dochází tedy k prvním konfliktům, schválnostem, pomluvám nebo zadržování informací, v této fázi nemůžeme s jistotou hovořit o plánovaném chování,
2. fáze – systematicky vykonávaný psychoteror, zde jsou činnosti plánovány a vykonávány se záměrem poškození druhé osoby,
3. fáze – v této fázi zasahuje do projevů mobbingu personální vedení, jelikož vedoucí pracovník útvaru nereaguje,
4. fáze – oběť mobbingu je vyloučena z podnikového prostředí, jelikož je zlomena v celé struktuře své osobnosti a obyčejně vykazuje ty znaky chování, které mu byly z počátku neoprávněně vytýkány. S touto novou situací se musí zaměstnavatel vypořádat a postiženého zaměstnance propustit.

Barancová (2014) charakterizuje průběh mobbingu 5 - ti fázemi, tyto fáze jsou popsány v tabulce 2.4.8.1.

Tab. 2.4.8.1 Fáze průběhu mobbingu

Fáze	Podniková úroveň	Osobní úroveň
1	Konflikty na pracovišti (jednotlivé projevy šikany)	První symptomy stresu, zvládané individuálním přizpůsobením, nabídky na smíření, ignorování
2	Šikana a psychoteror (soustředění se na jednu osobu)	Strach, zmatení, pochybnosti o sebe sama, nárůst izolace, psychosomatické poruchy
3	Porušení práva excesy manažerů zaměstnavatele (přeložení, napomenutí, hrozby)	Stáhnutí se nebo vzbouření, těžkosti, zesílené psychosomatické poruchy
4	Lékařské a terapeuticky chybné diagnózy	Všeobecné znejistění a nedůvěra, hluboké pochybnosti, posttraumatický stresový syndrom
5	Vyloučení z pracovního světa (přeložení, dlouhodobá pracovní neschopnost, umístění na psychiatrii, výpověď)	Deprese, závislost, masivní poruchy zdraví, poruchy osobnosti, sebevražda, posttraumatický stresový syndrom

Zdroj: Upraveno dle (Barancová, 2014)

Dle profesora Zapfa čelí mobbingu spíše mladé ženy ve věku 35 let a starší muži okolo 50 let. Průměrný věk původců mobbingu se pohybuje okolo 40 let. Pravidlem také je, že ženám hrozí mobbing o 75% více než mužům. Švédský průzkum poukázal na fakt, že zdravotně postižení se setkávají s mobbingem pětikrát častěji než ostatní zaměstnanci (Kratz, 2005). Mobbing může podpořit i vyvolat onemocnění, která se zpočátku rozvíjejí velmi pomalu, ale jejich příznaky jsou čím dál závažnější a zjevnější (Kratz, 2005):

- celková nevolnost – poruchy spánku, bolesti hlavy, záchvaty migrény, apatie, bušení srdce, atd.,

- poruchy duševní rovnováhy – pocity nejistoty vedoucí až ke ztrátě sebehodnocení, poruchy koncentrace a paměti, depresivní rozklady,
- projevy závislosti – zvýšení pití kávy, gamblerství, zneužívání léků a alkoholu, anorexie nebo bulimie,
- potíže projevující se v klinických obrazech – žaludeční a střevní onemocnění, kardiovaskulární poruchy a poruchy krevního oběhu a nádorová onemocnění,
- všeobecné stavy úzkosti, které se mohou projevovat rezignací vedoucí k zoufalství, sebevražedným myšlenkám či samotné sebevraždě.

Nejlepší a nejúčinnější obranou proti mobbingu je informovanost a včasná prevence. Oběť mobbingu se musí začít bránit hned zpočátku. Jestliže nepomůže vzepřít se útočníkovi, je nejlepší kontaktovat odborníka či občanské sdružení (Čelinský, 2012). Huberová (1995) sepsala postup, jak se mohou zachovat oběti mobbingu, jestliže mají pocit, že ještě existuje šance jak neetické chování „vymýtit“:

1. pojmenování konfliktu – základem je nalezení odpovědi na otázky jako, kdo má s kým jaké problémy a v čem tkví jejich příčina, problémem často nemusí být osoba, ale situace nebo prozatímní atmosféra v organizaci,
2. zpracování konfliktu – společně se zvoleným prostředníkem by měl zaměstnanec problém prodiskutovat, výsledkem by mělo být vypracování návrhů na řešení, tyto návrhy by měly být výsledkem spontánní diskuse mezi zúčastněnými,
3. urovnání konfliktu – musí být přijato rozhodnutí, se kterým budou obeznámeni všichni zúčastnění, zpravidla by měl být výsledkem kompromis.

Huberová (1995) ve své knize zformulovala několik předběžných opatření, která by mohla pomoci při předcházení projevů mobbingu na pracovišti:

1. povýšit mobbing na téma – účinným způsobem prevence rozšíření povědomí a projevech a následcích mobbingu mezi zaměstnance,
2. podnikové dohody – znamená zavádění antimobbingových předpisů v organizaci, tyto nařízení by neměli být vydány „shora“, ale měly by být výsledkem procesu, na kterém se zaměstnanci podílí,
3. modely na urovnání – jedná se o aktuální urovnání konfliktu, může být prováděno například pomocí pohovoru, ale každá firma si může zvolit svůj způsob, který bude nejlépe odpovídat jejím potřebám,

4. osoba pověřená zabývat se mobbingem – mnoho odborníků vznáší požadavky na určení osoby, která by se zabývala problémy psychického teroru na pracovišti, a to jeho vznikem, průběhem i následky, společnosti si mohou vybrat, zda tuto pozici bude zastávat kvalifikovaný odborník nebo proškolený zaměstnanec,
5. nezávislé poradny – je možné informovat zaměstnance i mimo prostředí podniku, a to ve specializovaných poradnách, které se otázkou mobbingu zabývají,
6. pravidelná sezení – především ve velkých podnicích, kde zaměstnanci často čelí stresovým situacím, je důležité, aby probíhaly alespoň jednou měsíčně porady skupin, na kterých by se řešily vzniklé problémy, podmínkou je, aby si byli všichni zúčastnění rovni,
7. patronáty – smyslem patronátu je, že každý nově příchozí zaměstnanec je svěřen do péče svého kolegy, který v podniku pracuje již delší dobu, úkol „patrona“ spočívá nejen v zapracování nové síly, ale také ve vytvoření příjemné atmosféry v podniku,
8. zlepšení pracovního vztahu – tento bod se obrací hlavně na odbory, přední odborníci tvrdí, že odbory se nestarají o neetické chování na pracovišti, ačkoliv příjemné pracovní prostředí, je pro zaměstnance mnohdy důležitější než zanedbatelné zvýšení platu.

Reakce na neetické chování

Dle Richarda P. Nielsena existuje 10 stěžejních způsobů, jak můžeme na neetické chování reagovat:

- výpověď – má svá pozitiva, ale i negativa, většinou je propuštěný zaměstnanec nahrazen jiným, a to ještě povolnějším, neetické praktiky se mnohdy ještě zesílí,
- bezmyšlenkovitá poslušnost – tímto způsobem se zaměstnanci často snaží vyhnout osobnímu znejistění, zaměstnanci si často neuvědomují, že neetické chování nezmizí, jestliže ho budou ignorovat,
- oportunismus orientovaný na kariéru – tato varianta předpokládá osobní spoluzodpovědnost za neetické praktiky, a to v té nejsilnější míře,
- sabotáž – na akci tohoto stylu je ve většině případů odpovídáno protisilou,
- tajné udání – jedná se o seznámení s neetickými praktikami co jak nejširší veřejnost, vytváří atmosféru vzájemného pomlouvání, kterou můžou trpět i nevinní či nezúčastnění zaměstnanci,

- tajné vyhrožování publicitou – ve své podstatě se velmi podobá tajnému udání, jediným rozdílem můžeme shledat v tom, že nemůžeme s určitostí říct, zda jsou námitky ze strany „udavače“ oprávněné
- veřejné oznámení – může působit velmi věrohodně, ale také je zde vysoké riziko potrestání a nejistoty, zda bez podpory v organizaci veřejné oznámení způsobí změnu neetických praktik. Veřejné oznámení mimo organizaci se nazývá externí whistleblowing, jestliže zaměstnanec informuje o neetickém chování v rámci organizace, ale mimo daný postup, jedná se o interní whistleblowing,
- protest – není účinný, jestliže je předkládán bez pádné argumentace a osaměle, nebo není-li protestující brán v úvahu, existuje zde riziko pokárání,
- uvědomělé namítání – představuje vhodný způsob reakce, ale nemusí být brán v úvahu vzhledem k regresivním podmínkám v organizaci, musíme počítat se sankcemi za kritický postoj,
- jednat a dospět ke konsensu – je reakce založená na rozšířeném dialogu mezi zaměstnanci a relevantními nositeli rozhodnutí, samotná snaha o vedení dialogu se odvíjí od ochoty obou stran, časové náročnosti dialogu a faktu, zda to umožňuje kultura organizace.

Richard P. Nielsen také zdůrazňuje, že zaměstnanci nemusí pouze útočit na zaměstnance nebo organizaci, ale mohou se sami pokusit o zlepšení etického chování. Samotní zaměstnanci mohou na kolegy apelovat prostřednictvím dialogů, koučováním, upozorněním na neetické praktiky nebo mohou sami navrhnout a realizovat odlišné postupy, jako např. odstranit diskriminaci při výběru zaměstnanců.

Organizace začínají také sami zavádět prostředky, jak se neetickému chování vyvarovat. Mezi nejpopulárnější řešení patří zaměstnání ombudsmana. Ombudsman je firemní pracovník, který má v náplni práce vyslechnout stížnosti zaměstnanců týkající se neetického chování. Každý ombudsman má k dispozici svou HELP LINE. Prvního ombudsmana v České republice zaměstnala společnost GE Capital Bank. Zaměstnanci si mohou u ombudsmana stěžovat na jednání svých kolegů, ale i na vedení firmy. Stížnosti na vedení firmy jsou vyřizovány prostřednictvím speciálních linek, které vedou i do zahraničí, a to hlavně pro případy, kdy by se stížnosti týkaly nejvyššího manažera firmy (Bláha, 2001).

2.4 Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Zde je potřeba vymezit pojmy zaměstnavatel a zaměstnanec spolu s jejich právy a povinnostmi. Zaměstnavatel je právnická nebo fyzická osoba, která zaměstnává fyzickou osobu v pracovně právním vztahu. Zaměstnavatelem může být i člověk, který zaměstná jinou osobu pro poskytování služeb pro osobní potřebu. Pracovně právní vztah nikdy nemůže vzniknout mezi manžely. Zaměstnanec je fyzická osoba, která je zaměstnána u zaměstnavatele v pracovně právním vztahu. Zaměstnanec musí dovršit 15 let věku a jeho nástup do práce nesmí předcházet ukončení povinné školní docházky.

2.8.1 Předcházení ohrožení život a zdraví při práci

Zaměstnavatel má povinnost zajistit bezpečnost a ochranu zdraví zaměstnanců při práci, a to s ohledem na rizika možného ohrožení jejich života a zdraví, která se týkají výkonu práce. Zajišťování bezpečnosti se musí vztahovat na všechny fyzické osoby, které se s jeho vědomím pohybují na jeho pracovišti. Zaměstnavatel musí vytvářet bezpečné a zdraví neohrožující pracovní prostředí. Musí zajistit, aby činnosti a práce jeho zaměstnanců byly organizovány, koordinovány a prováděny takovým způsobem, aby současně byli chráněni i zaměstnanci dalšího zaměstnavatele.

2.8.2 Povinnosti zaměstnavatele

Zaměstnavatel nesmí připustit, aby zaměstnanec vykonával zakázané práce a práce, jejichž náročnost neodpovídá jeho schopnostem a zdravotní způsobilosti. Zaměstnanec musí být informován o tom, do jaké kategorie byla jím vykonávána práce zařazena. Je povinen sdělit zaměstnancům jakým druhů očkování, preventivním prohlídkám a vyšetřením souvisejícím s výkonem práce jsou povinni se podrobit. Zaměstnavatel musí zajistit zaměstnancům informace a pokyny o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci podle zákona a zvláštních předpisů.

2.8.3 Práva a povinnosti zaměstnance

Zaměstnanec má právo na zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci na pracovišti. Má právo odmítnout výkon práce, o kterém je přesvědčen, že by mohl ohrozit jeho život

či vážně ohrozit jeho zdraví. Má právo a zároveň i povinnost se podílet na vytváření bezpečného pracovního prostředí.

Dále je zaměstnanec povinen účastnit se školení zaměřených na bezpečnost a ochranu zdraví při práci včetně ověření svých znalostí. Je povinen se podrobit preventivním prohlídkám, vyšetřením nebo očkováním, které jsou stanoveny zvláštními právními předpisy. Je povinen dodržovat právní a ostatní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Dále musí dodržovat při práci stanovené pracovní postupy, používat stanovené pracovní prostředky, dopravní prostředky, osobní ochranné pracovní prostředky a ochranná zařízení. Zaměstnanec nesmí požívat alkoholické nápoje a zneužívat jiné návykové látky na pracovištích zaměstnavatele a v pracovní době (Čelinský, 2012).

3 Charakteristika vybrané organizace

Pro potřeby praktické části bakalářské práce byla vybrána společnost RPM Service CZ a.s., která vznikla v roce 1991.

Společnost RPM Service CZ a.s. je součástí skupiny RPM Service, která patří mezi největší úklidové společnosti na českém a slovenském trhu. Firma zabezpečuje pravidelné úklidy interiérů, exteriérů, zimní údržbu, údržbu zeleně i jednorázové a speciální úklidy.

Společnost zaměstnává přes **2 000** stálých zaměstnanců na hlavní nebo vedlejší pracovní poměr u více než **500** klientů. Hlavním rysem organizační struktury je existence samostatných provozních celků neboli regionálních poboček, které svou působností pokrývají celé území České a Slovenské republiky. Všechny regionální pobočky jsou provozně nezávislé na pražské centrále. Tím se snaží docílit maximální flexibility a dostupnosti služeb.

Společnost RPM Service CZ a.s. vznikla jako sdružení fyzických osob v roce 1991. Až do roku 1998, kdy byla zřízená první regionální pobočka v Brně, působila pouze v Praze. V roce 1999 proběhla transformace společnosti na RPM Service s.r.o. a v roce 2001 došlo k založení dceřiné společnosti Service, s.r.o. na Slovensku.

Organizační struktura společnosti je vertikální, tudíž rozdělena do několika úrovní, které jsou schopny se vzájemně zastoupit. Každou provozní oblast řídí oblastní manažeři, kterým podléhají jednotliví provozní a objektoví manažeři. Provozní manažeři přímo spravují více objektů, v jejichž čele stojí provozní vedoucí. U velkých provozů je organizace úklidových služeb zajišťována objektovým manažerem, který je určen přímo pro daný objekt.

Hlavním cílem RPM Group je dosáhnout vedoucí pozice na trhu zejména vysokou kvalitou svých služeb dle požadavků zákazníka, dodržováním optimálních nákladů a finanční disciplínou, předcházením a snižováním zatěžování životního prostředí, zabráněním ohrožování a poškozování lidského zdraví, prevencí rizik a stálým zlepšováním pracovních podmínek apod.

Spolupráce se společností RPM Service CZ a.s. při vypracování praktické části bakalářské práce byla vybrána na základě dlouholeté zkušenosti autorky práce s touto společností. Od roku 2009 zde pracuje jako brigádník a byly zde zpozorovány mobbingové náznaky, které používali zaměstnanci vzájemně proti sobě. Objevovaly se zde časté narážky a pomluvy. Pracovníci se také často stěhují z pracoviště na jiné pracoviště.

4 Analýza mobbingu ve vybrané organizaci

Praktická část bakalářské práce popisuje analýzu zaměstnaneckých vztahů v pracovním prostředí firmy RPM service v Moravskoslezském kraji. Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na neetické chování na pracovišti, konkrétně na mobbing.

4.1 Charakteristika zvolené metody výzkumu

Pro zjištění výskytu mobbingu na pracovišti byl použit písemný dotazník dostupný na internetových stránkách (viz. Příloha č. 1). Jako hlavní výhody písemného dotazování můžeme považovat např. nízkou časovou náročnost pro respondenty, ale také relativní jednoduchost vyhodnocení. Dotazníkové šetření probíhalo v období 29. září – 20. října 2014.

4.2 Zkoumaný soubor

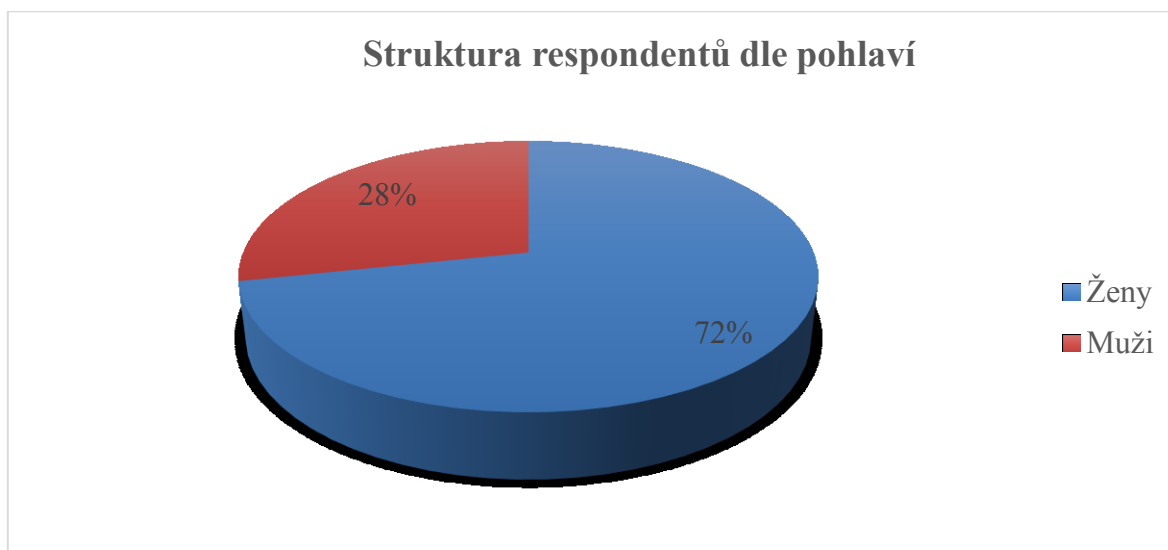
Společnost RPM service a.s. má v Moravskoslezském kraji okolo 100 zaměstnanců, kteří pracují v 6 objektech. Určení přesného počtu zaměstnanců není možné, jelikož je zde vysoká fluktuace zaměstnanců.

Dotazníky byly distribuovány objektovými manažery na vybraných pracovištích v Moravskoslezském kraji. Celkem bylo dotazováno **70** zaměstnanců. Počet navrácených a pro výzkum použitelných dotazníků bylo 70, což činí 100% z celkového počtu rozdaných dotazníků.

4.2.1 Charakteristika zkoumaného souboru dle údajů společnosti

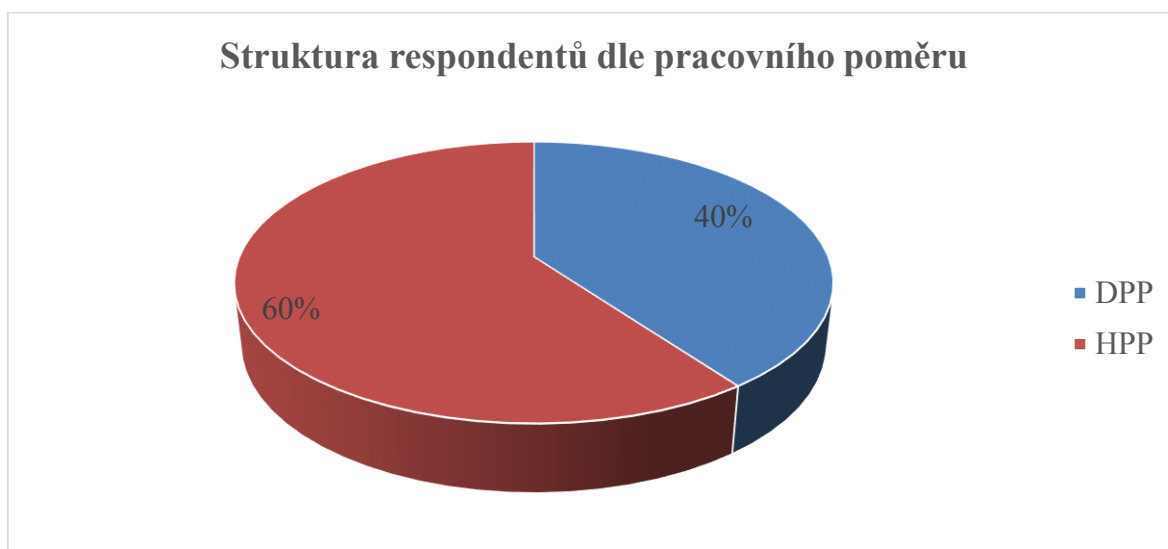
Z údajů společnosti bylo zjištěno, že dotazníkového šetření se zúčastnilo 48 žen a 19 mužů, procentní vyjádření je zobrazeno v grafu č. 4.1. Ze všech zúčastněných respondentů pracuje 27 na dohodu o provedení práce (tedy 40%) a 40 (což činí 60%) na hlavní pracovní poměr. Charakteristika zkoumaného souboru dle údajů společnosti v souvislosti se smluvními pracovními podmínkami zobrazuje graf č. 4.2.

Graf č. 4.1 Struktura respondentů dle pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č. 4.2 Struktura respondentů dle pracovního poměru



Zdroj: Vlastní zpracování

4.3 Obsah dotazníku

Dotazník byl upraven vyřazením dvou podobných otázek. Po této úpravě obsahoval dotazník jednu identifikační otázku a 29 otázek mobbingového testu. Následně byl rozdán mezi zaměstnance společnosti. Identifikační otázka sloužila ke zjištění věku respondentů. Otázky č. 1 – 29 byly uzavřené a měly pouze dvě možnosti odpovědi, a to ANO nebo NE. Tyto otázky byly směřovány ke zjištění názoru na výskyt neetického chování na pracovišti.

4.4 Vyhodnocení dotazníku

Dotazník byl vyhodnocen na základě počtu kladných odpovědí. Každá kladná odpověď byla ohodnocena jedním bodem. Součtem všech bodů byli respondenti zařazeni do kategorií odpovídajících úrovni mobbingu, kterému na pracovišti čelili nebo stále čelí.

Výsledky testu⁵:

29 – 20 bodů Jste hlavním terčem mobberových útoků, pravděpodobně již máte spoustu fyzických příznaků. Určitě vyhledejte odbornou pomoc, sami to již nezvládneme.

19 – 11 bodů Zde by se již dalo hovořit o mobbingu. Pokud jste vystaveni systematickým útokům minimálně jednou týdně již půl roku, jste jasnou obětí. Chcete-li zůstat ve stávajícím zaměstnání, nezbyvá na vaši reakci mnoho času. Okamžitě jednejte.

10 – 6 bodů Značná psychická zátěž. Jste pod tlakem, je na čase vytvořit protiopatření. Čím déle budete s obranou váhat, tím obtížnější bude se bránit

5 – 1 bodů Několik souhlasů ještě samo o sobě nemusí znamenat ohrožení. Ale celou situaci pozorně sledujte.

0 bodů Nezbyvá než gratulovat ke kvalitní pracovní atmosféře a rozumným kolegům.

⁵http://www.revic.cz/_files/absolventi/testy/test-mobbing.pdf

4.5 Výsledky dotazníků

Zdroje údajů pro vytvoření a analýzu grafů byly čerpány z vyplněných, navrácených a následně vyhodnocených dotazníků.

V grafu č. 4.3 je znázorněna věková struktura respondentů. Z grafu vyplývá, že 6% bylo ve věku 16 – 19 let (což představuje 4 zaměstnance), 13% v rozmezí 20 – 29 let (tedy 9 zaměstnanců), 25% ve věku 30 – 39 let (což představuje 17 zaměstnanců), 18% v rozmezí 40 – 49 let (což představuje 12 zaměstnanců), 14% ve věku 50 – 59 let (což představuje 14 zaměstnanců) a 16% zaměstnanců bylo ve věku 60 a více (což představuje 11 zaměstnanců).

Graf č. 4.3 Věková struktura respondentů

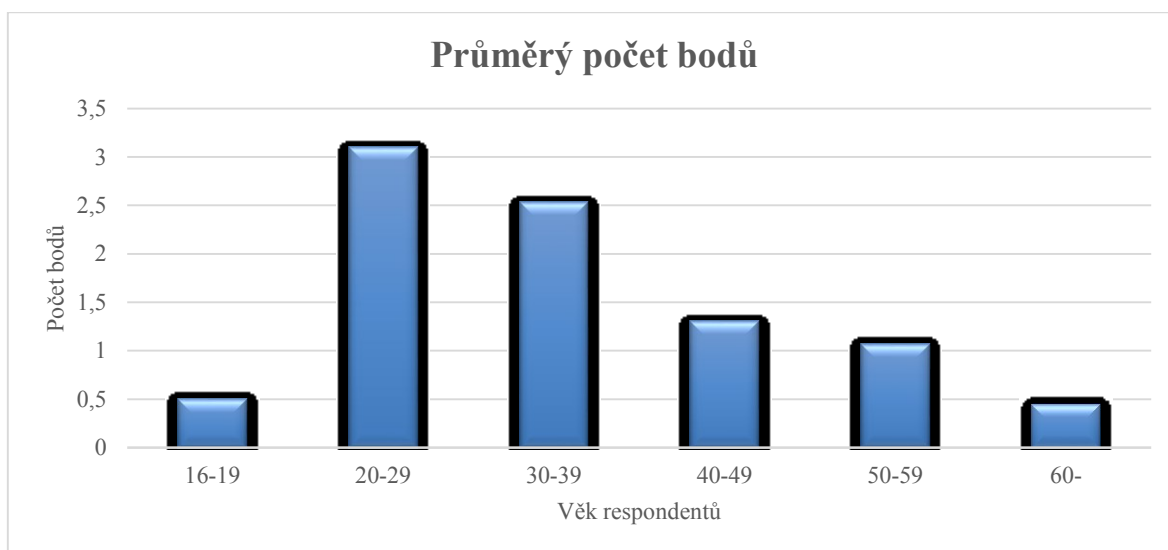


Zdroj: Vlastní zpracování

4.5.1 Výsledky dotazníků dle průměrného bodového ohodnocení

V grafu č. 4.4 jsou znázorněna průměrná bodová ohodnocení u jednotlivých věkových kategorií. Z grafu vyplývá, že nejvyšší průměrný počet bodů měli zaměstnanci ve věkovém rozmezí 20-29, a to 3,1 bodů. Druhou skupinou s nejvyšším počtem bodů, byli zaměstnanci v rozmezí 30-39 let, jejichž průměrný počet bodů dosahoval hodnoty 2,53. Další věkové kategorie měli průměrné bodové ohodnocení v rozmezí 0,5 – 1,3, a to 40-49 let 1,3 bodů, 50-59 let 1,07 bodů, 16-19 let 0,5 bodů. Nejmenšího průměrného počtu bodů 0,45 dosáhla kategorie 60 a více. Z grafu tedy jednoznačně vyplývá, že nejméně pociťují mobbing na pracovišti zaměstnanci starší 60 - ti let, zatímco nejvíce v rozmezí 20-29 let.

Graf č. 4.4 Průměrný počet dosažených bodů



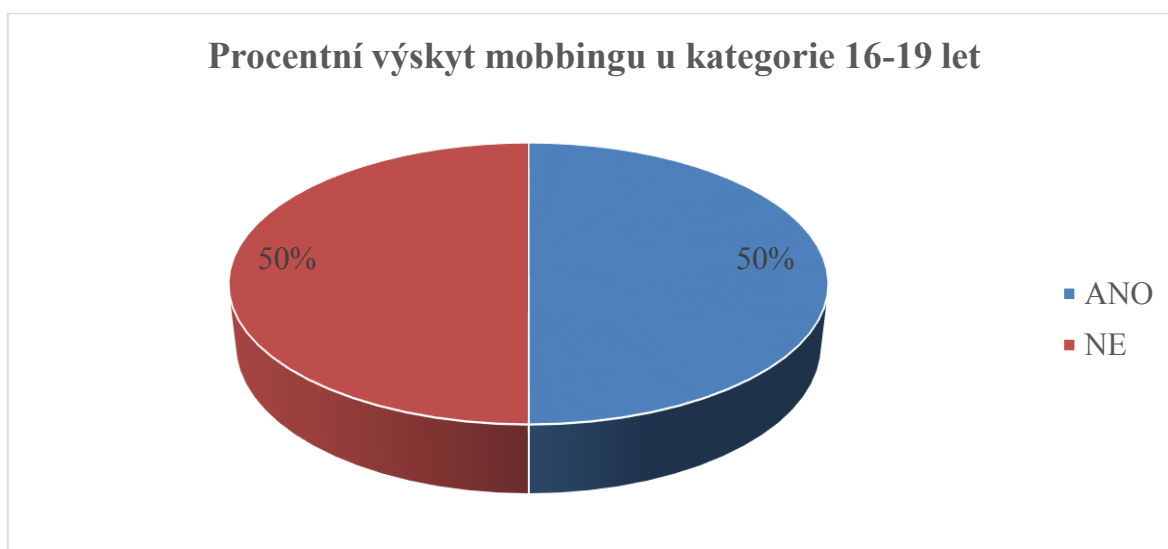
Zdroj: Vlastní zpracování

4.5.2 Vyhodnocení dotazníků dle počtu bodů v jednotlivých věkových kategoriích

Grafy č. 4.6 – 4.10 znázorňují procentuální část zaměstnanců jednotlivých věkových skupin, kteří se setkali s mobbingem z celkového počtu zaměstnanců v jednotlivých věkových kategoriích.

V grafu č. 4.6 zahrnující údaje pro věkovou strukturu 16-19 let můžeme vidět, že právě 50% zaměstnanců (2 se setkali a 2 ne) se setkalo s projevem mobbingu na pracovišti.

Graf č. 4.6 Procentní výskyt mobbingu u kategorie 16-19 let

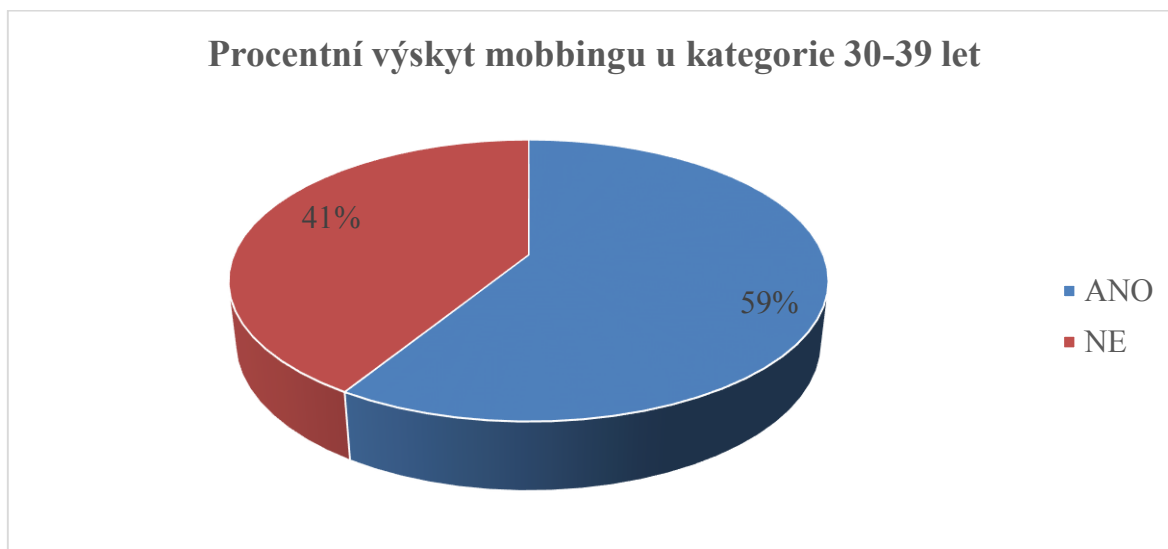


Zdroj: Vlastní zpracování

Stejné výsledky byly zjištěny i u kategorie 20-29 let, v tomto případě se s mobbingem setkal i nesetkal stejný počet zaměstnanců, a to 5.

Graf č. 4.7 znázorňuje procenta výskytu mobbingu u věkové kategorie 30-39 let. V tomto rozmezí se s mobbingem setkala 59% (což představuje 7 zaměstnanců) a nesetkala 41% (což představuje 10 zaměstnanců).

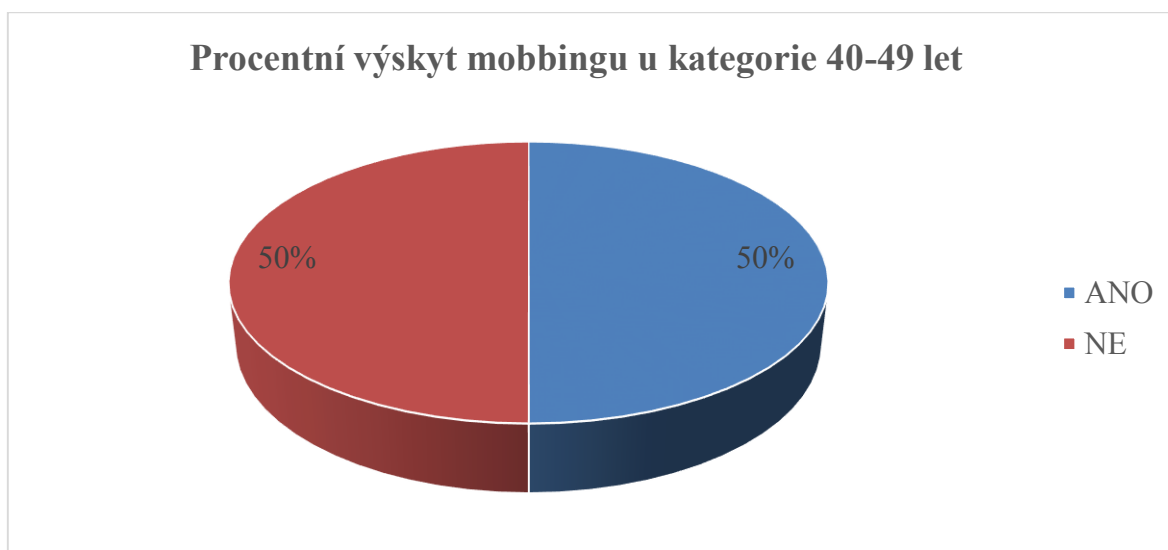
Graf č. 4.7 Procentní výskyt mobbingu u kategorie 30-39 let



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu č. 4.8 jsou zachyceny procenta výskytu mobbingu u zaměstnanců ve věku 40 - 49 let. V tomto rozmezí se s mobbingem setkala 50% zaměstnanců (což představuje 6 pracovníků). Stejný počet zaměstnanců se s mobbingem nesetkal.

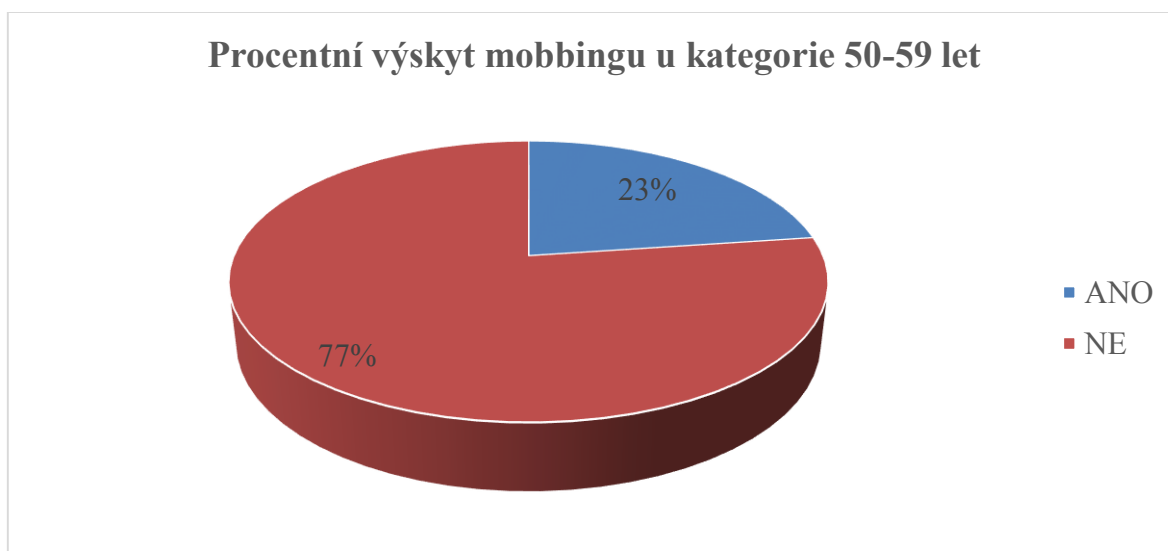
Graf č. 4.8 Procentní výskyt mobbingu u kategorie 40-49 let



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č. 4.9 zobrazuje počet zaměstnanců ve věku 50-59 let. V tomto věkovém rozmezí se setkala s mobbingem nejmenší procento zaměstnanců, a to 29% (což představuje 4 zaměstnance). 71% (což představuje 10 zaměstnanců) se s mobbingem nesetkalo.

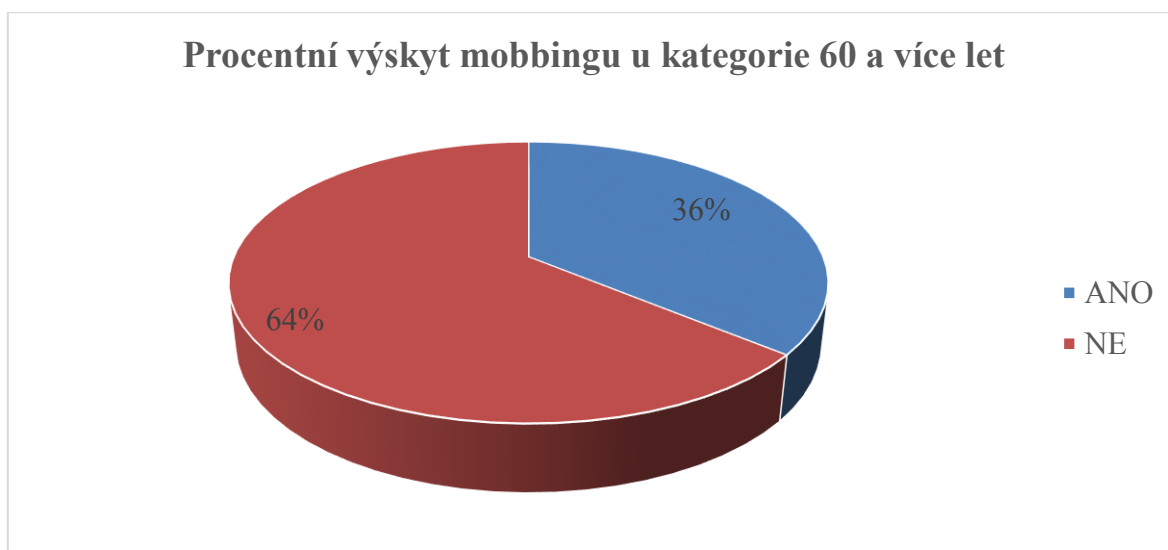
Graf č. 4.9 Procentní výskyt mobbingu u kategorie 50-59 let



Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č. 10 znázorňuje poslední věkovou kategorii 60 a více let. V tomto rozmezí se setkala s náznaky mobbingu 36% (což představuje 4 zaměstnance). S mobbingem se nesetkalo 64% (což představuje 7 zaměstnanců).

Graf č. 4.10 Procentní výskyt mobbingu u kategorie 60 a více let



Zdroj: Vlastní zpracování

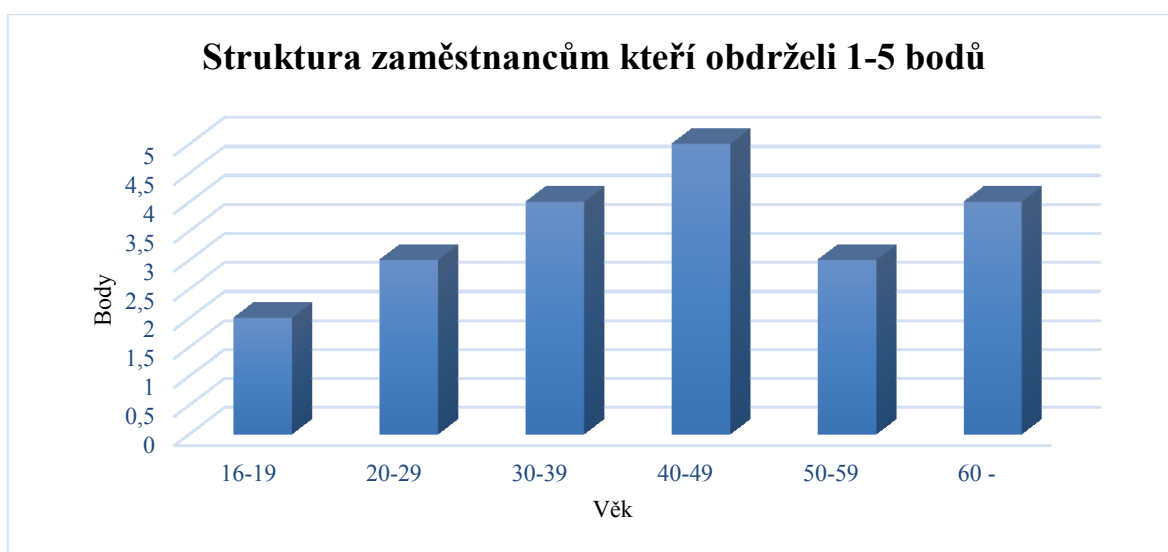
Rozdílnost výsledků v grafu č. 4.4 a grafy č. 4.6 – č. 4.10 je způsobena počty bodů u jednotlivých respondentů. Ačkoliv nejnižší průměrné bodové ohodnocení měla kategorie 60 a více let, nejnižší procento zaměstnanců, kteří se setkali s náznaky mobbingu se nachází v kategorii 50-59 let.

4.5.3 Struktura zaměstnanců v jednotlivých bodových rozmezích

V následujících grafech č. 4.11 – č. 4.13 je znázorněna věková struktura zaměstnanců dle počtu dosažených bodů. Žádný z dotazovaných zaměstnanců nedosáhl na více jak 14 bodů.

Graf č. 4.11 znázorňuje strukturu zaměstnanců dle jejich věků, kteří v testu obdrželi 1 - 5 bodů. Z grafu můžeme vyčíst, že nejméně zaměstnanců, kteří dosáhli tohoto bodového ohodnocení je ve věkové kategorii 16-19 let a nejvíce zaměstnanců v rozmezí 40-49 let.

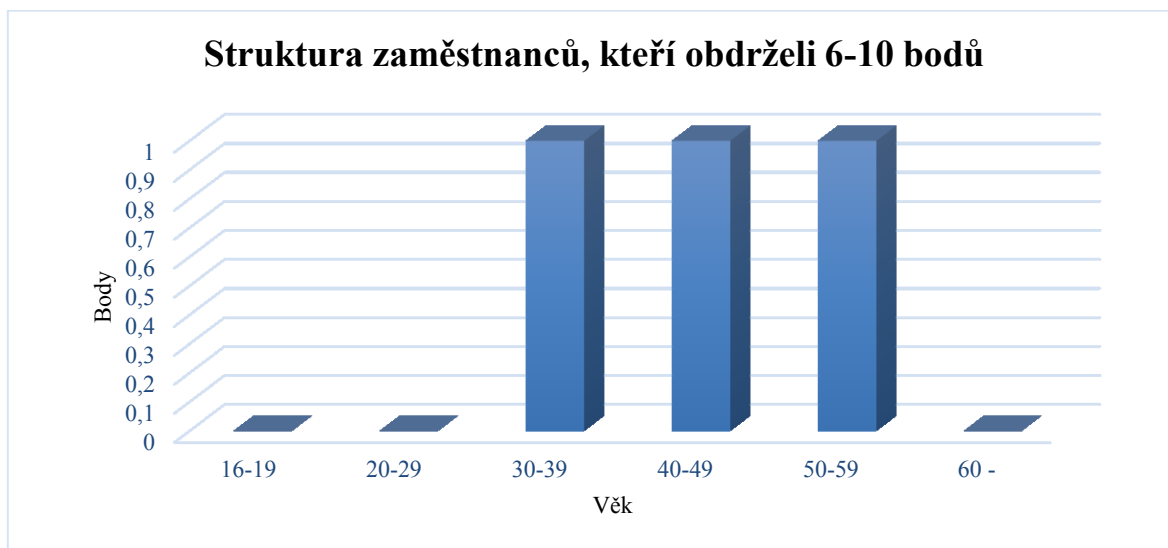
Graf č. 4.11 Struktura zaměstnanců, kteří obdrželi 1-5 bodů



Zdroj: Vlastní zpracování

Struktura zaměstnanců, kteří v dotazníku obdrželi 6-10 bodů je znázorněna v grafu č. 4.12. Z grafu vyplývá, že 6-10 bodů obdrželi pouze tři zaměstnanci, a to napříč tří věkových kategorií 30-39 let, 40-49 let a 50-59 let.

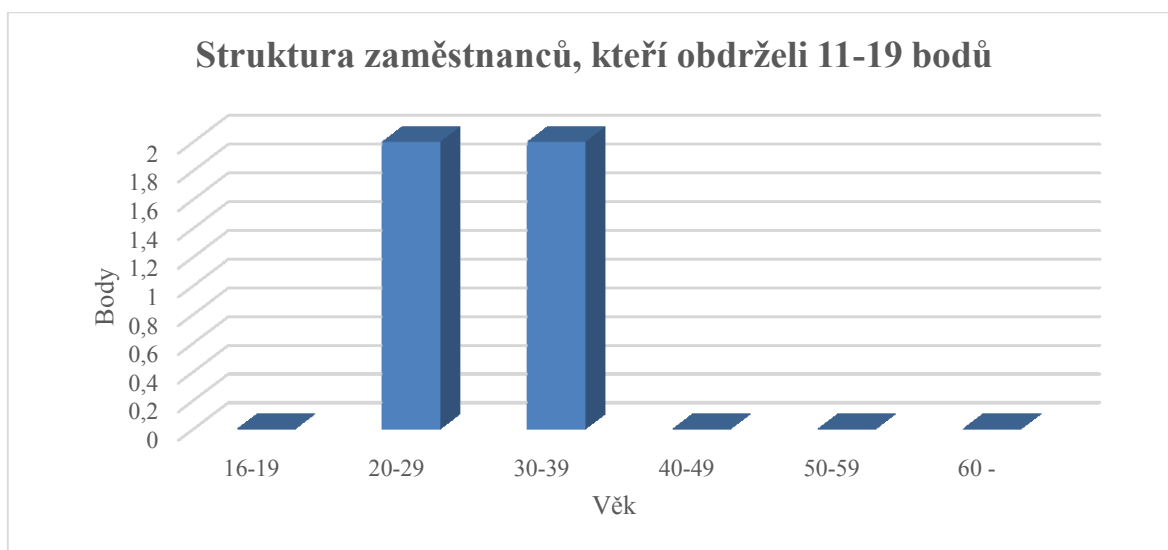
Graf č. 4.12 Struktura zaměstnanců, kteří obdrželi 6-10 bodů



Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož žádný ze zaměstnanců neobdržel více jak 14 bodů, v grafu č. 13 je zobrazena poslední struktura zaměstnanců dle počtů bodů. Z grafu č. 13 vyplývá že 10-19 bodů obdrželi pouze dva respondenti z věkových skupin 20-29 let a 30-39 let.

Graf č. 4.13 Struktura zaměstnanců, kteří obdrželi 11-19 bodů



Zdroj: Vlastní zpracování

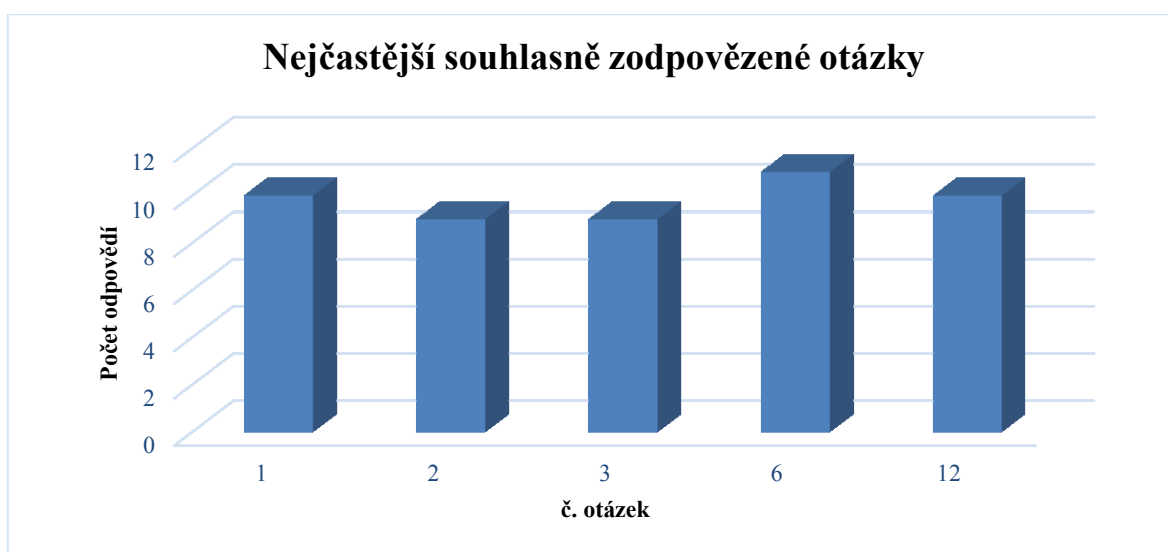
4.5.4 Vyhodnocení dotazníků na základě nejčastějších otázek

Další oblastí, která byla v dotaznících analyzována, byly otázky, na které respondenti nejčastěji odpovídali ano. V grafu č. 4.14 jsou zobrazeny výsledky této analýzy. Můžeme zde vidět, že nejčastěji souhlasné odpovědi, byly na tyto otázky:

- č. 1 když vstoupím do místnosti, rozhovor kolegů náhle skončí,
- č. 2 šíří se o mě pomluvy,
- č. 3 moje přítomnost na pracovišti je kontrolována víc než u jiných kolegů,
- č. 6 Směji se mé nemoci, handicapu, účesu, oblečení apod.,
- č. 12 jsem terčem kanadských žertů.

Nejvíce souhlasných odpovědí byly zaznamenány u otázky č. 6. Je tedy zřejmé, že s tímto problémem na pracovišti se potýká nejvíce zaměstnanců. Druhými nejčastěji označovanými otázkami byly č. 1 a č. 12. Jelikož rozdíl mezi těmito otázkami a otázkou šest je pouze v jedné souhlasné odpovědi, můžeme konstatovat, že i tyto problémy jsou na pracovišti časté.

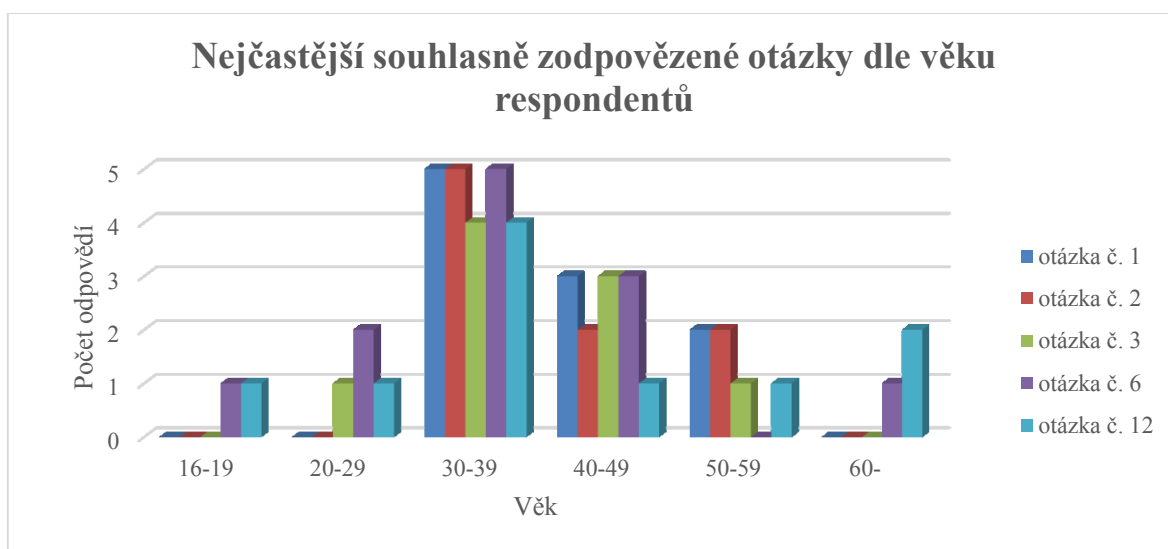
Graf č. 4.14 Nejčastější souhlasně zodpovězené otázky



Zdroj: Vlastní zpracování

Na grafu č. 4.15 můžeme vidět rozdělení souhlasných odpovědní na otázky dle věku respondentů. V grafickém zobrazení si můžeme všimnout, že nejvíce respondentů se na problémech, které se odehrávají na pracovišti, shodlo ve věkové kategorii 30-39 let. Naopak nejmenší shoda odpovědí je u věkové kategorie 16-19, 20-29 a 60 a více let.

Graf č. 4.15 Nejčastější souhlasně zodpovězené otázky dle věku respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

5 Návrhy, doporučení

Aby mohl zaměstnavatel podat „pomocnou ruku“ zaměstnancům, kteří čelí náznakům mobbingu, je třeba určit, ve kterém stádiu neetického procesu se nachází. Jedním z nejlepších způsobů jak šikaně na pracovišti předejít, je začít řešit problémy v čas. Není žádoucí, aby zaměstnanci nalézali jediné východisko, jak uniknout mobbingu, v odchodu ze zaměstnání.

Firmě by mohly být navrženy tyto řešení:

- Zaměstnavatel by měl ke každému zaměstnanci přistupovat, dle jeho psychického stavu a odolnosti vůči šikaně, nátlaku či kritice. Zákon o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci zavazuje zaměstnavatele k povinnosti učinit veškerá nevyhnutelná opatření k zajištění ochrany jak fyzického tak i psychického zdraví na pracovišti. Jediný způsob, jak může zaměstnanec postupovat v případě, že „útočníkem“ je zaměstnavatel, je právní cestou.
- Vedení firmy mělo začít s prevencí šikany na pracovišti, prostřednictvím seminářů, přednášek, apod., mělo by být seznámeno s faktem, že problém „psychoteroru na pracovišti“ existuje, a je tedy nutné neprodleně zakročit a tomuto jevu zamezit.
- Vedoucí pracovníci by měli být obeznámeni s příčinami, projevy, formami a důsledky mobbingu. V zájmu vedoucích pracovníků je zajímat se o problémy svých podřízených, kolegů a vhodným způsobem ocenit jejich pracovní morálku a výsledky práce.
- Samotní zaměstnanci, kteří se s náznaky neetického chování setkali nebo jsou právě v tomto okamžiku jeho obětí, by se neměli bát se svým nadřízeným tyto problémy řešit. Je důležité, aby oběti daly najevo, že s jednáním útočníka nesouhlasí, hodlají zakročit a bránit se. Ačkoliv je to velmi složitý úkol, pevně věřím, že se najdou jedinci, kteří dokáží problém zvládnout a svoji nelehkou situaci tímto vyřešit.
- Firma by mohla vzít v úvahu i možnost přijetí odborného pracovníka pro řešení situací a vztahů na pracovišti v celé organizaci, popřípadě psychologa, který by nebyl přímým zaměstnancem firmy, ale externě by vypomohl při řešení problémových situací. V případě problému by měli zaměstnanci možnost vyhledat potřebnou pomoc u odborníka, který problému rozumí a zná adekvátní řešení.

6 Závěr

Bakalářská práce nabízí ucelený náhled na problematiku šikany na pracovišti ve vybrané společnosti. Dotazníkovým šetřením bylo získáno celkem zajímavých výsledků. Výzkumem bylo zjištěno, že ve společnosti se náznaky mobbingu objevují.

S ohledem na samotné šetření by bylo vhodné ba dokonce žádoucí, aby se společnost touto problematikou zabývala hlouběji, a tím se snažila současnou situaci aktivním způsobem řešit či předejít vzniku problémů v budoucnu. Samotné návrhy řešení byly nastíněny v předešlé kapitole.

Pokud bude v zájmu společnost zabývat se touto problematikou, dokáže najít společné řešení jak pro odstranění těchto nežádoucích jevů tak i pro prevenci dalšího prohlubování neetického chování na pracovišti společnosti.

Firma by si měla připustit, že zmiňovaný problém se netýká pouze samotné oběti, ale celé organizace a vlastně všech. V podstatě se dá říct, že problém šikany na pracovišti se týká celé společnosti.

Z výsledků výzkumného šetření je možné firmě poskytnout pravdivé a vypovídající výsledky o analýze výskytu mobbingu na pracovištích v Moravskoslezském kraji.

Ačkoliv je neetické chování na pracovišti ve společnosti jednoznačně označováno jako nežádoucí, nemůžeme popřít, že existuje. V obecné praxi platí, že většina lidí tento problém opakovaně ignoruje a schválně přehlíží, což je velmi smutné a zarážející. Jedinci, ale také celá společnost by se měla více snažit o to, abychom byli spokojeni jak v pracovním, tak i v soukromém životě. To znamená nemít starost jen o sebe samou, ale také o druhé, či celou společnost.

Seznam použité literatury

Monografie

1. BARANCOVÁ, Helena. *Šikana a mobing na pracovišti. Právní problémy*. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-036-9.
2. BLÁHA, J., A. MATEJČÍK a Z. KAŇÁKOVÁ. *Personalistika pro malé a střední firmy*. Brno: CP Books a.s., 2005. ISBN 80-251-0374-9.
3. BLÁHA, J., Z. KAŇÁKOVÁ a J. KOVÁCS. *Průvodce řízením lidí pro malé a střední podnikání*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita, 2003. ISBN 80-248-0501-4.
4. BLÁHA, Jiří a Zdeněk DYTRT. *Manažerská etika*. Praha: Management Press, 2003. ISBN 80-7261-084-8.
5. BLÁHA, Jiří. *Podnikatelská etika – předpoklad úspěšného rozvoje organizace*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita, 2001. ISBN 80-248-0008-X.
6. BLÁHA, Jiří. *Pokročilé řízení lidských zdrojů*. Brno: Edika, 2013. ISBN 978-80-266-0374-0
7. COLLINS, Denis. *Business Ethic: How to design and Manage Ethical Organizations*. Hoboken: Wiley, 2012. ISBN 978-0-470-63994-8.
8. ČANÍK, P., ŘEZBOVÁ, L. a T. von ZAVREL. *Metody a nástroje podnikatelské etiky*. Praha: Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-1143-6.
9. DYTRT, Z., P. STAŇKOVÁ a L. TOMANCOVÁ. *Manažerská etika – Etika v managementu a podnikání*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati, 2007. ISBN 978-80-7318-645-6.
10. DYTRT, Zdeněk et al. *Etika v podnikatelském prostředí*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1589-9.
11. HUBEROVÁ, Brigitte. *Psychický teror na pracovišti. Mobbing*. Martin: Neografia, 1995. ISBN 80-85186-62-4.
12. KOCIANOVÁ, Renata. *Personální řízení. Východiska a vývoj*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3269-5.
13. KRATZ, Hans-Jürgen. *Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-127-5.
14. KRYMLÁKOVÁ, Hana et al. *Etika a odpovědnost organizace*. Ostrava: VŠB - Technická univerzita, 2009. ISBN 978-80-248-2092-7.

15. LEDNICKÝ, Václav. *Sborník příspěvků z mezinárodní vědecké konference*. Ostrava: VŠB-Technická univerzita, 2002. ISBN 80-248-0187-6.
16. MEIER, Rolf. *Úspěšná práce s týmem. 25 pravidel pro vedoucí a členy týmu*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2308-2.
17. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0650-4.
18. PAUKNEROVÁ, Daniela et al. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1706-9.
19. POKORNÁ, Dana. *Koncept společenské odpovědnosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012. ISBN 978-80-244-3348-6.
20. PUTNOVÁ, A., P. SEKNIČKA a P. UHLÁŘ. *Etické řízení ve firmě*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3.
21. REMIŠOVÁ, Anna. *Etika a ekonomika*. Bratislava: Kalligram, 2011. ISBN 978-80-8101-402-4.
22. WOLFFOVÁ, Inge. *Etiketa v zaměstnání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2081-4.
23. ZADRAŽILOVÁ, Dana et al. *Společenská odpovědnost podniků. Transparentnost a etika podnikání*. Praha: C. H. Beck, 2010. ISBN 978-80-7400-192-5.

Akademické práce

1. ČELINSKÝ, Zbyněk. *Etika v zaměstnaneckých vztazích ve vybrané organizaci*. Ostrava, 2012. Bakalářská práce. Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Fakulta ekonomická, Katedra managementu.

Elektronické zdroje

1. Caux Round Table. *Principles for business*. 2010. [online]. [cit. 2014-09-10]. Dostupné z: <http://www.cauxroundtable.org/index.cfm?menuid=8>
2. Ipodnikatel.cz. *Etika v podnikání - má ještě vůbec své místo pod sluncem?*. [online]. 2011 [cit. 2014-10-29]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/O-podnikani/etika-v-podnikani-ma-jeste-vubec-sve-misto-pod-sluncem.html>
3. Šikana v práci. *Bossing*. [online]. [cit. 2014-20-12]. Dostupné z: <http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/bossing/>

4. Štěpánová, Martina. *Co je to diskriminace? Výklad základních pojmů*. Praha, 2007. [online]. [cit. 2014-09-08]. Dostupné z: <http://www.mkc.cz/uploaded/antidiskriminace/Co-je-to-diskriminace.pdf>.
5. Zákon č. 198/2009 Sb. o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). In: Sbírka zákonů České republiky. 2009, částka 58. [online]. [cit. 2014-09-12]. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-198#cast1>.
6. Svobodová, Lenka. *Test: Jste vystaveni mobbingu?*. Praha, 2008. [online]. [cit. 2015-29-04]. Dostupné z: http://www.revic.cz/_files/absolventi/testy/test-mobbing.pdf.

Seznam zkratk

CSR Společenská odpovědnost firem

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje Zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména §35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a §60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 6.5.2015.....

Darina Dhubová
.....

jméno a příjmení studenta

Seznam příloh

Příloha č.1 Dotazník

Přílohy

Příloha č. 1 Dotazník

Vážení zaměstnanci,

chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto krátkého anonymního dotazníku. Jmenuji se Darina Dzubová, jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty Vysoké školy báňské oboru Management. Dotazník slouží jako podklad pro zpracování praktické části mé bakalářské práce na téma Etika v zaměstnaneckých vztazích. Výsledky dotazníkového výzkumu budou použity výhradně pro zpracování praktické části mé bakalářské práce.

(vyhovující zakroužkujte)

Věk:

1. Když vstoupím do místnosti, rozhovor kolegů náhle skončí.

ANO

NE

2. Šíří se o mě pomluvy.

ANO

NE

3. Moje přítomnost na pracovišti je kontrolována víc než normálně nebo u jiných kolegů.

ANO

NE

4. Moje práce je bez udání důvodu hodnocena jako špatná, jsem terčem neustálé kritiky.

ANO

NE

5. Je mi písemně nebo ústně vyhrožováno.

ANO

NE

6. Směji se mé nemoci, handicapu, účesu, oblečení apod.

ANO

NE

7. Jsou mi odpírány nebo zamlčovány důležité informace.

ANO

NE

8. Kolegové si ze mě utahují, posílají mě dělat zbytečné věci, vyřizovat smyšlené vzkazy.

ANO NE

9. Obtěžují mě sexuálními narážkami nebo činy.

ANO NE

10. Věnují mi pouze pohrdavé pohledy či gesta.

ANO NE

11. Mám hanlivou nebo nelichotivou přezdívku.

ANO NE

12. Jsem terčem kanadských žertů.

ANO NE

13. Spolupracovníci mi předhazují, že na pracovišti dlouho nevydržím.

ANO NE

14. Nejsem zván na neformální podnikové akce anebo jen tak naoko. Je zřejmé, že nejsem vítán/a.

ANO NE

15. Na pracovních poradách nedostávám slovo, a pokud ano, bývám rychle umlčen/a.

ANO NE

16. Bývám obětním beránkem. Když se něco nepovede, často se to na mě všechno svede.

ANO NE

17. Kolegové mi vyslovují nedůvěru, sepisují petice, svolávají schůzky, aby se řešilo, co se mnou dál.

ANO NE

18. Bývám terčem fyzické agrese.

ANO NE

19. Často mě bolí hlava, žaludek nebo jsem více nemocný/á.

ANO NE

20. Myslím na člověka, který mi nějak ubližuje, i mimo pracovní dobu.

ANO NE

21. Odtahují se ode mě i lidé, kteří se se mnou předtím bavili.

ANO NE

22. Kritizují moje politické nebo náboženské přesvědčení.

ANO NE

23. Během mé dovolené nastávají v mnou vykonávané agendě závažné změny.

ANO NE

24. Jsem terčem opakovaných stížností u nadřízených.

ANO NE

25. Je mi odepřeno podnikové vzdělání.

ANO NE

26. Ztrácejí se mi věci, soubory, data nebo si je kolegové přivlastňují.

ANO NE

27. Jakékoliv chybičky se přehnaně zveličují.

ANO NE

28. Moje profesní kvalifikace je neustále zpochybňována.

ANO NE

29. Do pomluv a intrik jsou zatahováni i moji rodinní příslušníci.

ANO NE